

**Verständlichkeit und Höflichkeit
in der deutschen Verwaltungssprache der Gegenwart**

Inaugural-Dissertation

zur

Erlangung des Grades eines Doktor der Philosophie

in der

Fakultät für Philologie

der

RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM

vorgelegt

von

Silvia Sechi

Gedruckt mit der Genehmigung der Fakultät für Philologie der
Ruhr-Universität Bochum

Referent:Prof. Dr. Fluck

Korreferent:Prof. Dr. Menge

Tag der mündlichen Prüfung: ..18.06.2003

Danksagung

Diese Arbeit wäre nie ohne den bemerkenswerten emotionalen Rückhalt meiner Familie entstanden, insbesondere mein Mann Francesco war mir wie immer eine liebevolle Stütze.

Für die klugen Anregungen, Hinweise und Ratschläge, die ich von Herrn Prof. Dr. Fluck im Laufe der Entstehung dieser Arbeit in seiner unaufdringlich-kompetenten Art erhalten habe, möchte ich mich herzlich bedanken. Sie haben die Arbeit entscheidend geprägt.

Meinem Arbeitgeber, der Stadt Menden (Sauerland), gebührt Dank für die wohlwollende, „unbürokratische“ Unterstützung dieses Projektes, vor allem bei der Korpuserstellung.

0 Einleitung

In Vollzug Deines Wunsches werde ich nunmehr die Außerbetriebsetzung der Etagenheizung veranlassen, da gegen die von mir getroffene Feststellung des Frühlingseintritts Bedenken seitens der Familie nicht mehr zu erheben sind. (LESS 1958: 365f.).

An dieser für den Amtsstil typischen Formulierung des an sich einfachen Sachverhalts: „Ich stelle jetzt die Heizung aus, denn es ist Frühling.“ (LESS 1958: 366) erkennt auch der linguistische Laie unschwer einige charakteristischen Merkmale der deutschen Verwaltungssprache. Das oben genannte Beispiel wirkt um so plakativer, als der Sprachstil aus seinem originären Kontext herausgerissen und in eine familiäre Alltagssituation verlagert wurde.

Es wird offensichtlich, dass diese Art zu sprechen (oder zu schreiben) nicht in die tägliche Umgangssprache gehört, denn einfache Sachverhalte in alltäglichen Lebenssituationen werden in der Regel auch mit der sogenannten „Gemeinsprache“¹ beschrieben. Selbst Verwaltungsmitarbeiter, die in ihrem beruflichen Umfeld durchaus zur Formulierung solcher sprachtypischen Sätze wie im obigen Beispiel neigen, zeigen sich meist im persönlichen oder privaten Umgang sehr natürlich.

Wem nutzt also diese komplizierte, unnatürliche und daher oft schwer verständliche Sprache? Oder schärfer formuliert, hat sie angesichts der immer lauter werdenden Forderungen nach mehr Transparenz und Überschaubarkeit der Verwaltung überhaupt noch eine Daseinsberechtigung?

Obwohl LESS‘ Kritik bereits vor fast einem halben Jahrhundert geäußert wurde, sind die damals bemängelten Eigenschaften der Verwaltungssprache noch lange nicht völlig aus dem behördlichen Schriftverkehr verschwunden.

Dies zeigt deutlich, in welchem Dilemma sich die Verwaltungssprache der Gegenwart befindet: obwohl sie zu einem großen Teil der Kommunikation mit dem Bürger dienen soll, ist sie doch nicht die Sprache des Volkes. Das Bemühen, möglichst viele Informationen auf möglichst kleinstem Raum unterzubringen, geht oft zu Lasten der Verständlichkeit, und die in letzter Zeit so oft beschworene Bürgernähe kann insbesondere im schriftlichen Kontakt offenbar nur sehr unzulänglich realisiert werden. Auch die berechtigte, bisher aber kaum systematisch untersuchte Fragestellung nach der Höflichkeit in Behördentexten macht uns klar,

¹ Vgl. zur Begrifflichkeit auch Abschnitt 1.1.3.

dass die Verwaltungssprache noch lange nicht so beschaffen ist, wie die Reformer und wohl auch die Bürger sie gern hätten.

Auf ihrem Weg zu einem modernen, kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen haben die öffentlichen Verwaltungen noch etliche Hindernisse zu überwinden, die nicht zuletzt auf Kommunikationsstörungen mit ihren „Kunden“ und den daraus resultierenden Schwierigkeiten beruhen. Daher kommt der Sprache in der öffentlichen Verwaltung auch und gerade unter dem Aspekt der Dienstleistung eine ganz zentrale Rolle zukommt, deren Bedeutung aber - wohl auch unter dem Druck der gleichzeitig anfallenden vielfältigen Reformaufgaben auf anderen Gebieten - leider auch heute noch vielfach verkannt wird.

Die vorliegende Arbeit will keine Optimierungskonzepte liefern – dies müsste Thema einer gesonderten Untersuchung sein - ,sie soll vielmehr ein Schritt für eine kritische Bestandsaufnahme der deutschen Verwaltungssprache des 21. Jahrhunderts unter dem Aspekt der Dienstleistung sein. Dabei wird die Ausprägung der Verständlichkeit und der Höflichkeit in der schriftlichen Kommunikation als ein Indikator für die Verwirklichung des Dienstleistungsgedankens angenommen, deren Realisierungsgrad in der Analyse des untersuchungsrelevanten Textkorpus evaluiert werden soll.*

* Hinweis:

Die im gesamten Text verwendeten Bezeichnungen Bürger, Adressat, Kunde, Mitarbeiter, Leser etc. schließen die jeweilige feminine Form ausdrücklich mit ein, auch wenn sie aus Gründen der besseren Lesbarkeit nicht extra ausgeschrieben wurde.

Alle Zitate aus dem Textkorpus sind mit den Originalhervorhebungen versehen. Aus Gründen des Datenschutzes wurden personenbezogene Daten, die Rückschlüsse auf die betroffenen Bürger zulassen, ausgelassen und durch „[...]“ ersetzt.

Gliederung dieser Arbeit

Bei der vorliegenden Arbeit handelt es sich um die empirische Untersuchung von schriftlichen Texterzeugnissen aus den unterschiedlichsten Bereichen einer Stadtverwaltung.

Um die Texte besser einordnen zu können, gibt das erste Kapitel einen Überblick über das theoretische Umfeld: nach einer Charakterisierung der Verwaltungssprache an sich folgt die Einordnung dieser Fachsprache in ihren globalen Entstehungsprozess, indem die Verwaltung und die Bürokratie als „Urheber“ eingehend erläutert werden. Abschließend wird der Begriff der Dienstleistung als Motivator für Innovationsbestrebungen in seiner Funktion für die öffentliche Verwaltung näher definiert, wobei die Zufriedenheit des Bürgers als „Kunde“ besondere Berücksichtigung findet.

Das zweite Kapitel nennt die Intention dieser Arbeit und determiniert die Ziele der Analyse sowie die Vorgehensmethode. Die Analysevariablen Verständlichkeit und Höflichkeit werden derart beschrieben, dass ihre Relevanz für die vorliegende Untersuchung erkennbar wird.

Die quantitative und qualitative Auswahl des in dieser Arbeit analysierten Textkorpus wird im dritten Kapitel detailliert begründet, anschließend folgt die ausführliche Beschreibung der Textquellen und Textsorten.

Die Analyse der einzelnen fachinternen Textsorten wird im vierten Kapitel zuerst für die Verständlichkeit, danach in derselben Methode und Reihenfolge für die Höflichkeit durchgeführt. Im Anschluss an die jeweiligen Einzelanalysen der Texte eines Fachbereichs folgt für jede Textsorte ein Fachbereichsvergleich.

Kapitel fünf enthält die Analyse der fachexternen Textsorten, die auf die gleiche Weise durchgeführt wird wie für die fachinternen Textsorten im vorangegangenen Kapitel.

Ein Vergleich der Analyseergebnisse für die fachinternen und -externen Textsorten findet im sechsten Kapitel statt. Auch hier werden zunächst die Werte für die Verständlichkeit und anschließend die Werte für die Höflichkeit verglichen. An eine Gegenüberstellung der Werte für die einzelnen fachinternen und -externen Textsorten schließt sich der Vergleich der Gesamtergebnisse der fachinternen mit den Gesamtergebnissen der fachexternen Textsorten an.

Das siebte Kapitel fasst die Ergebnisse der drei vorangegangenen Kapitel noch einmal zusammen und gibt einen Ausblick für die weitere Forschung.

0	Einleitung	
	Gliederung	
	Inhaltsangabe	
	Abbildungsverzeichnis	
		<u>Seite</u>
1	Theoretisches Umfeld	1
	1.1 Situierung der Verwaltungssprache als Fachsprache	1
	1.1.1 Historischer Kontext	1
	1.1.2 Fachsprache und Fachsprachenforschung	4
	1.1.3 Position zur Gemeinsprache und anderen Fachsprachen	7
	1.1.4 Sprachkritik	10
	1.2 Verwaltung und Bürokratie	15
	1.2.1 Verwaltung als soziales System	15
	1.2.2 Organisation und Bürokratie	18
	1.2.3 Mensch und Bürokratie	22
	1.2.4 Öffentliche Verwaltung und sprachliches Handeln	27
	1.3 Dienstleistung	32
	1.3.1 Definition	32
	1.3.2 Kundenzufriedenheit	35
	1.3.3 Öffentliche Verwaltung als Dienstleister	45
2	Intention und Ausgangssituation	53
	2.1 Fragestellung und Ziele der Analyse	53
	2.2 Wissenschaftstheoretischer Standort	54
	2.3 Vorgehensmethode	55
	2.4 Analysevariablen	57
	2.4.1 Verständlichkeit	57
	2.4.2 Höflichkeit	70
3	Korpusbeschreibung	81
	3.1 Korpus und Korpuserstellung	81
	3.2 Repräsentativität	84

3.3 Textquellen	85
3.3.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	85
3.3.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	86
3.3.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	87
3.4 Textsorten	87
3.4.1 fachinterne Textsorten	89
3.4.1.1 Anschreiben an andere Behörden	89
3.4.1.2 Vermerke	90
3.4.2 fachexterne Textsorten	91
3.4.2.1 Anhörungen	91
3.4.2.2 Mitteilungen	92
3.4.2.3 Bescheide	93
4 Analyse der fachinternen Textsorten	95
4.1 Verständlichkeit	95
4.1.1 Kopfbogen der Stadt Menden (Sauerland)	97
4.1.2 Anschreiben an andere Behörden	101
4.1.2.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	101
4.1.2.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	107
4.1.2.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	110
4.1.2.4 Fachbereichsvergleich	114
4.1.3 Vermerke	117
4.1.3.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	117
4.1.3.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	119
4.1.3.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	122
4.1.3.4 Fachbereichsvergleich	125
4.2 Höflichkeit	129
4.2.1 Anschreiben an andere Behörden	131
4.2.1.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	131
4.2.1.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	132
4.2.1.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	134
4.2.1.4 Fachbereichsvergleich	137
4.2.2 Vermerke	139
4.2.2.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	139

4.2.2.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	141
4.2.2.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	143
4.2.2.4 Fachbereichsvergleich	145
5 Analyse der fachexternen Textsorten	148
5.1 Verständlichkeit	148
5.1.1 Anhörungen	148
5.1.1.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	148
5.1.1.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	150
5.1.1.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	153
5.1.1.4 Fachbereichsvergleich	155
5.1.2 Bescheide	157
5.1.2.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	158
5.1.2.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	161
5.1.2.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	165
5.1.2.4 Fachbereichsvergleich	167
5.1.3 Mitteilungen	170
5.1.3.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	170
5.1.3.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	172
5.1.3.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	175
5.1.3.4 Fachbereichsvergleich	178
5.2 Höflichkeit	181
5.2.1 Anhörungen	181
5.2.1.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	181
5.2.1.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	183
5.2.1.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	187
5.2.1.4 Fachbereichsvergleich	190
5.2.2 Bescheide	192
5.2.2.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	192
5.2.2.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	198
5.2.2.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	202
5.2.2.4 Fachbereichsvergleich	206
5.2.3 Mitteilungen	208
5.2.3.1 Fachbereich 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung)	208

5.2.3.2 Fachbereich 5 (Jugend und Soziales)	212
5.2.3.3 Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen)	216
5.2.3.4 Fachbereichsvergleich	219
6 Textsortenvergleich	222
6.1 Verständlichkeit	222
6.1.1 fachintern	222
6.1.2 fachextern	225
6.1.3 Vergleich fachintern/-extern	229
6.2 Höflichkeit	232
6.2.1 fachintern	232
6.2.2 fachextern	234
6.2.3 Vergleich fachintern/-extern	236
7 Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick	238
7.1 Resümee	238
7.2 Perspektiven für weitere Forschung	245
8 Literaturverzeichnis	247

Abbildungsverzeichnis

	<u>Seite</u>
Abb. 1-1	Periodisierung der deutschen Fachsprachen2
Abb. 1-2	Durchdringung von Fachsprachen und Gemeinsprache8
Abb. 1-3	Bedürfnispyramide nach Maslow22
Abb. 1-4	Rollensegmente24
Abb. 1-5	Wirkungsfaktoren der Einstellung auf das Verhalten25
Abb. 1-6	Entwicklung der Berührungspunkte mit der Verwaltung32
Abb. 1-7	Beeinflussungsfaktoren der Kundenzufriedenheit39
Abb. 1-8	Theoretische Zusammenhänge zwischen Leistung und Leistungswahrnehmung40
Abb. 1-9	Genereller Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung41
Abb. 1-10	Elemente eines dienstleistungsbezogenen Kundenprozesses42
Abb. 2-1	Überblick der Dimensionskriterien65
Abb. 2-2	Drei-Takte-Verfahren67
Abb. 2-3	Sechs Leitsätze zur Textverständlichkeit68
Abb. 2-4	Textverständlichkeitskriterien im Textmodell69
Abb. 2-5	Brieferöffnung77
Abb. 2-6	Briefschluss77
Abb. 2-7	Beziehung der Höflichkeit zur Direktheit79
Abb. 3-1	Textsorten der Bürokratie83
Abb. 3-2	Aufteilung Dokumente je Fachbereich85
Abb. 3-3	Aufteilung Dokumente je Textsorte88
Abb. 3-4	Aufteilung Dokumente fachintern/-extern89
Abb. 3-5	Aufteilung der Anschreiben an andere Behörden je Fachbereich90
Abb. 3-6	Aufteilung der Vermerke je Fachbereich91
Abb. 3-7	Aufteilung der Anhörungen je Fachbereich92
Abb. 3-8	Aufteilung der Mitteilungen je Fachbereich93
Abb. 3-9	Aufteilung der Bescheide je Fachbereich94

Abb. 4-1	Leerer Kopfbogen	98
Abb. 4-2	Ausgefüllter Kopfbogen mit Kassenzeichenleiste	100
Abb. 4-3	Verteilung der Satzarten (AA/FB3)	102
Abb. 4-4	Positionierung der Handlungsanweisungen (AA/FB3)	106
Abb. 4-5	Verteilung der Satzarten (AA/FB5)	107
Abb. 4-6	Positionierung der Handlungsanweisungen (AA/FB5)	109
Abb. 4-7	Verteilung der Satzarten (AA/FB6)	110
Abb. 4-8	Positionierung der Handlungsanweisungen (AA/FB3)	113
Abb. 4-9	Überblick der Lesbarkeitswerte (AA)	114
Abb. 4-10	Überblick der Verstehbarkeitswerte (AA)	114
Abb. 4-11	Überblick der Brauchbarkeitswerte (AA)	115
Abb. 4-12	Überblick der Anwendbarkeitswerte (AA)	116
Abb. 4-13	Positionierung der Handlungsanweisungen (VM/FB3)	119
Abb. 4-14	Verteilung der Textlänge (VM/FB5)	119
Abb. 4-15	Verteilung der Satzarten (VM/FB5)	120
Abb. 4-16	Positionierung der Handlungsanweisungen (VM/FB5)	122
Abb. 4-17	Verteilung der Satzarten (VM/FB6)	122
Abb. 4-18	Positionierung der Handlungsanweisungen (VM/FB6)	124
Abb. 4-19	Überblick der Lesbarkeitswerte (VM)	125
Abb. 4-20	Überblick der Verstehbarkeitswerte (VM)	125
Abb. 4-21	Überblick der Brauchbarkeitswerte (VM)	126
Abb. 4-22	Überblick der Anwendbarkeitswerte (VM)	127
Abb. 4-23	Modalverben (AA/FB3)	131
Abb. 4-24	Adverbien (AA/FB3)	132
Abb. 4-25	Verben (AA/FB3)	132
Abb. 4-26	Verben (AA/FB5)	134
Abb. 4-27	Modalverben (AA/FB5)	134
Abb. 4-28	Adverbien (AA/FB5)	134
Abb. 4-29	Verben (AA/FB6)	136
Abb. 4-30	Modalverben (AA/FB6)	136
Abb. 4-31	Adverbien (AA/FB6)	136
Abb. 4-32	Verben (Fachbereichsüberblick AA)	137
Abb. 4-33	Modalverben (Fachbereichsüberblick AA)	137
Abb. 4-34	Adverbien (Fachbereichsüberblick AA)	137

Abb. 4-35	Verben (AA/Gesamt)	138
Abb. 4-36	Modalverben (AA/Gesamt)	139
Abb. 4-37	Adverbien (AA/Gesamt)	139
Abb. 4-38	Verben (VM/FB3)	140
Abb. 4-39	Adverbien (VM/FB3)	140
Abb. 4-40	Modalverben (VM/FB3)	141
Abb. 4-41	Adverbien (VM/FB5)	142
Abb. 4-42	Verben (VM/FB5)	143
Abb. 4-43	Modalverben (VM/FB5)	143
Abb. 4-44	Verben (VM/FB6)	144
Abb. 4-45	Adverbien (VM/FB6)	144
Abb. 4-46	Modalverben (VM/FB6)	145
Abb. 4-47	Verben (Fachbereichsüberblick VM)	145
Abb. 4-48	Modalverben (Fachbereichsüberblick VM)	145
Abb. 4-49	Adverbien (Fachbereichsüberblick VM)	146
Abb. 4-50	Verben (VM/Gesamt)	147
Abb. 4-51	Adverbien (VM/Gesamt)	147
Abb. 4-52	Modalverben (VM/Gesamt)	147
Abb. 5-1	Überblick der Lesbarkeitswerte (AH)	155
Abb. 5-2	Überblick der Verstehbarkeitswerte (AH)	155
Abb. 5-3	Überblick der Brauchbarkeitswerte (AH)	156
Abb. 5-4	Überblick der Anwendbarkeitswerte (AH)	157
Abb. 5-5	Überblick der Lesbarkeitswerte (BS)	167
Abb. 5-6	Überblick der Verstehbarkeitswerte (BS)	168
Abb. 5-7	Überblick der Brauchbarkeitswerte (BS)	168
Abb. 5-8	Überblick der Anwendbarkeitswerte (BS)	169
Abb. 5-9	Überblick der Lesbarkeitswerte (MT)	178
Abb. 5-10	Überblick der Verstehbarkeitswerte (MT)	179
Abb. 5-11	Überblick der Brauchbarkeitswerte (MT)	179
Abb. 5-12	Überblick der Anwendbarkeitswerte (MT)	180
Abb. 5-13	Verben (AH/FB3)	182
Abb. 5-14	Modalverben (AH/FB3)	182
Abb. 5-15	Grußformeln (AH/FB3)	183

Abb. 5-16	Grußformeln (AH/FB5)	184
Abb. 5-17	Verben (AH/FB5)	187
Abb. 5-18	Modalverben (AH/FB5)	187
Abb. 5-19	Adverbien (AH/FB5)	187
Abb. 5-20	Verben (AH/FB6)	188
Abb. 5-21	Adverbien (AH/FB6)	188
Abb. 5-22	Verben (Fachbereichsüberblick AH)	190
Abb. 5-23	Modalverben (Fachbereichsüberblick AH)	191
Abb. 5-24	Adverbien (Fachbereichsüberblick AH)	191
Abb. 5-25	Verben (AH/Gesamt)	191
Abb. 5-26	Adverbien (AH/Gesamt)	192
Abb. 5-27	Modalverben (AH/Gesamt)	192
Abb. 5-28	Grußformeln (BS/FB3)	193
Abb. 5-29	Verben (BS/FB3)	197
Abb. 5-30	Modalverben (BS/FB3)	197
Abb. 5-31	Adverbien (BS/FB3)	198
Abb. 5-32	Grußformeln (BS/FB5)	198
Abb. 5-33	Modalverben (BS/FB5)	199
Abb. 5-34	Verben (BS/FB5)	200
Abb. 5-35	Adverbien (BS/FB5)	202
Abb. 5-36	Grußformeln (BS/FB6)	202
Abb. 5-37	Adverbien (BS/FB6)	203
Abb. 5-38	Modalverben (BS/FB6)	205
Abb. 5-39	Verben (BS/FB6)	205
Abb. 5-40	Verben (Fachbereichsüberblick BS)	206
Abb. 5-41	Modalverben (Fachbereichsüberblick BS)	206
Abb. 5-42	Adverbien (Fachbereichsüberblick BS)	207
Abb. 5-43	Verben (BS/Gesamt)	207
Abb. 5-44	Adverbien (BS/Gesamt)	208
Abb. 5-45	Modalverben (BS/Gesamt)	208
Abb. 5-46	Adverbien (MT/FB3)	209
Abb. 5-47	Modalverben (MT/FB3)	210
Abb. 5-48	Verben (MT/FB3)	212
Abb. 5-49	Verben (MT/FB5)	215

Abb. 5-50	Adverbien (MT/FB5)	215
Abb. 5-51	Modalverben (MT/FB5)	215
Abb. 5-52	Verben (MT/FB6)	218
Abb. 5-53	Adverbien (MT/FB6)	218
Abb. 5-54	Modalverben (MT/FB6)	219
Abb. 5-55	Verben (Fachbereichsüberblick MT)	219
Abb. 5-56	Adverbien (Fachbereichsüberblick MT)	220
Abb. 5-57	Modalverben (Fachbereichsüberblick MT)	220
Abb. 5-58	Verben (MT/Gesamt)	221
Abb. 5-59	Adverbien (MT/Gesamt)	221
Abb. 5-60	Modalverben (MT/Gesamt)	221
Abb. 6-1	Überblick der Lesbarkeitswerte (Textsorten fachintern)	222
Abb. 6-2	Überblick der Verstehbarkeitswerte (Textsorten fachintern)	223
Abb. 6-3	Überblick der Brauchbarkeitswerte (Textsorten fachintern)	224
Abb. 6-4	Überblick der Anwendbarkeitswerte (Textsorten fachintern)	225
Abb. 6-5	Überblick der Lesbarkeitswerte (Textsorten fachextern)	225
Abb. 6-6	Überblick der Verstehbarkeitswerte (Textsorten fachextern)	226
Abb. 6-7	Überblick der Brauchbarkeitswerte (Textsorten fachextern)	227
Abb. 6-8	Überblick der Anwendbarkeitswerte (Textsorten fachextern)	228
Abb. 6-9	Überblick der Lesbarkeitswerte (fachintern/-fachextern)	229
Abb. 6-10	Überblick der Verstehbarkeitswerte (fachintern/-fachextern)	229
Abb. 6-11	Überblick der Brauchbarkeitswerte (fachintern/-fachextern)	230
Abb. 6-12	Überblick der Anwendbarkeitswerte (fachintern/-fachextern)	231
Abb. 6-13	Verben (Textsorten fachintern)	232
Abb. 6-14	Modalverben (Textsorten fachintern)	232
Abb. 6-15	Adverbien (Textsorten fachintern)	232
Abb. 6-16	Verben (Textsorten fachextern)	234
Abb. 6-17	Modalverben (Textsorten fachextern)	234
Abb. 6-18	Adverbien (Textsorten fachextern)	235
Abb. 6-19	Verben (fachintern/-fachextern)	236
Abb. 6-20	Modalverben (fachintern/-fachextern)	236
Abb. 6-21	Adverbien (fachintern/-fachextern)	237

1 Theoretisches Umfeld

1.1 Situierung der Verwaltungssprache als Fachsprache

1.1.1 Historischer Kontext

Die Verwaltungssprache kann auf eine jahrhundertealte Geschichte zurückblicken. Während vor dem 14. Jahrhundert zunächst vornehmlich Fachsprachen entstanden, die sich auf die unmittelbaren, elementaren Tätigkeiten des täglichen Lebens bezogen, wie z.B. für Menschen, die für die Nahrungsbeschaffung zuständig waren (Bauern, Fischer, Jäger) (vgl. CZICHOCKI 1964: 122), bildeten sich durch differenziertere Lebensbedingungen allmählich weitere Fachsprachen hauptsächlich im handwerklichen Umfeld heraus (vgl. EIS 1967: 25f. u. 30).

FLUCK begründet das so:

Der Ursprung der Fachsprachen ist ohne Zweifel in der Arbeitsteilung zu suchen, da in den einfach strukturierten Gesellschaften, in denen nicht mehr alle Arbeiten gemeinsam verrichtet wurden, sondern - aufgrund der unterschiedlichen natürlichen Begabung - eine erste Spezialisierung, zum Beispiel beim Bau von Waffen, in der Heilkunde oder im Jagdwesen, stattfand. (FLUCK 1998: 27).

Die so entstandenen Fachsprachen existierten zunächst durchweg nur mündlich und waren zudem - aufgrund mangelnder Mobilität ihrer Benutzer und dadurch bedingter regionaler Beschränktheit - von dialektalen Besonderheiten geprägt, so dass man zum Beispiel nicht von einer einheitlichen deutschen Fischer- oder Jägersprache reden kann (vgl. FLUCK 1998).

Eine tiefgreifende Änderung in der Entwicklung der Fachsprachen bewirkte der Zusammenstoß der römischen und germanischen Kultur im Frühmittelalter (vgl. ESSER 1961: 41).

Die Römer waren den Germanen in ihrer Schriftkultur weit voraus, daher lag es nahe, dass die Germanen ihr neu entstehendes Schrifttum eng am römischen Vorbild ausrichteten. Die Tatsache, dass die römische, will heißen lateinische Schriftsprache, bereits - hauptsächlich wegen ihrer Anlehnung an den griechischen Stil - schon für das römische Volk so stark „verschriftlicht“ war, dass sie sich „scharf abhob von der naturwüchsigen Sprache des täglichen Lebens“ (ESSER 1961: 42), trug nicht dazu bei, die junge deutsche Schriftkultur, zumal auch in lateinischer Sprache, dem germanisch-deutschen Ausdruck anzupassen. Vielmehr wirkte schon damals die lateinische Schriftsprache befremdend, unnatürlich und distanziert, war aber nun offizielle Sprache der Wissenschaft, Rechtspflege und Religion.

Obwohl bereits in diesem frühen Stadium kritische Stimmen laut wurden, die auf die Abgehobenheit der lateinischen Schriften zielten, ging doch jedes weitere Aufleben des klassischen Altertums (z. B. im Humanismus oder in der Renaissance) mit weiteren lateinisch-römischen Einflusschüben insbesondere auf die schriftliche Sprachgestaltung der damaligen Zeit einher. In dieser Zeit – seit Mitte des 14. Jahrhunderts – entstanden zahlreiche schriftliche Zeugnisse deutscher Fachsprachen, wobei der fachliche Stil sowohl im praktischen als auch im theoretischen Bereich mit etlichen schriftlichen Arbeiten vertreten ist.

Dabei wollen diese Schriften nach EIS nicht ästhetisch bewertet werden, sondern zielen auf „Klarheit, Eindeutigkeit und Genauigkeit der Aussage.“ (EIS 1967: 45).

ROELCKE unterscheidet innerhalb der Fachsprachengeschichte¹ die drei Bereiche Handwerk und Technik, Geist und Wissenschaft und Recht und Institutionen (vgl. ROELCKE 1999: 161) und gibt mit der folgenden Grafik einen Überblick über die periodische Zuordnung der einzelnen Bereiche:

	mittelalterliche Fachsprachen (FS) (8. bis 14. Jahrhundert)	frühneuzeitliche FS (14. bis 17. Jh.)	neuzeitliche FS (18. bis 20. Jh.)
Handwerk und Technik			
Geist und Wissenschaft			
Recht und Institutionen			

Periodisierung der deutschen Fachsprachen unter Berücksichtigung des weitgehenden Fehlens (hell unterlegt) sowie des eingeschränkten Bestehens (mittel unterlegt) und des uneingeschränkten Bestehens (dunkel unterlegt) von Sprachen in Handwerk und Technik, Geist und Wissenschaft sowie Recht und Institutionen.

Abb. 1-1: Periodisierung der deutschen Fachsprachen (ROELCKE 1999: 161)

Eine weiterer wesentlicher Schritt zur Bildung der deutschen Verwaltungssprache war die Ablösung der lateinischen durch die deutsche Sprache im Spätmittelalter auch für die Sprache der Wissenschaft.

Ab dem 18. Jahrhundert schließlich wurden die Fachgebiete immer komplexer und dementsprechend die Fachsprachen immer differenzierter, so dass der deutschen Sprache eine immer größere Bedeutung zukam:

¹ Vgl. zu einer ausführlichen Beschreibung der Entstehung von Fachsprachen seit dem Mittelalter ROELCKE 1999: 162ff.

Im Spätmittelalter war in allen Kanzleien die lateinische Sprache weitgehend durch die deutsche ersetzt worden. Urkunden und Landesrecht wurden auf deutsch verfaßt.(WAGNER 1984: 103).

Sehr frühe fachwissenschaftliche Beiträge in deutscher Sprache gab es 1779 mit der ersten Doktorarbeit auf dem Gebiet der Rechtswissenschaft, 1786 mit der ersten theologischen Doktorarbeit und 1828 erschien die erste medizinische Doktorarbeit (ESSER 1961: 43).

Bereits nach den ersten wissenschaftlichen Arbeiten ist die bis heute nicht verstummte Kritik am „schlechten“ Stil laut geworden, und das Unbehagen an der Kanzlei-, Amts- oder Verwaltungssprache, auf das später (Abschnitt 1.1.4) noch einmal ausführlicher eingegangen wird, nimmt hier seinen Ursprung (vgl. auch SEIBICKE 1969 und VON HAHN 1973).

Um die bereits weiter oben erwähnten dialektalen Unterschiede auszugleichen, legte die Kanzleisprache großen Wert auf möglichst einheitliche Sprachformen, die nicht ohne Wirkung auf die deutsche Hochsprache blieben. In dem Bemühen, mit der immer stärker werdenden Internationalisierung, Komprimierung und Komplexität der Gesellschaftsentwicklung Schritt zu halten, wurden an alle Fachsprachen große Ansprüche gestellt, die insbesondere von der Verwaltungssprache wegen ihrer speziellen Bedeutung für die Bürger² nur schwer zu erfüllen war.

Mit der Bildung des Berufsbeamtentums zu Beginn der Neuzeit wurde der Grundstein für eine Verwaltungsorganisation gelegt, deren Auswirkungen selbst heute noch zu spüren sind. Namentlich das straffe, hierarchische Ordnungsprinzip hat bis in die Gegenwart seine Gültigkeit, wenn auch gesagt werden muss, dass in allerjüngster Zeit einige Strukturen innerhalb der Verwaltungsorganisation neu überdacht werden (vgl. dazu Abschnitt 1.2.1).

So wie der moderne Beamte der Gegenwart eine tiefgreifende Entwicklung durchmachen musste, vom mächtigen, autoritären, Gehorsam fordernden Repräsentanten der Obrigkeit (z.B. des Landesfürsten) hin zum Staatsdiener, und damit auch zum Diener des Volkes, im Extremfall also des einzelnen Bürgers, der ihn ja schließlich bezahlt, so machte auch die Verwaltungssprache eine analoge Wandlung durch. Sollte früher die fürstliche Autorität durch eine besonders gehobene und gewichtige Ausdrucksweise betont werden, ist die Verwaltung heute, nachdem ihre Sprache im Zuge der Demokratisierung immer sachlicher und damit schlichter wurde, mehr und mehr bemüht, sich der Sprache des Volkes zu nähern, um so auf jeden Fall

² LAMBERTZ beschreibt die Funktion der Verwaltungssprache so: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung ist unmittelbar gesellschaftsprägend und Zugangsinstrumentarium zum politischen Gemeinleben. Sie muss die Transparenz staatlichen Handelns gewährleisten, um die Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz staatlicher Entscheidungen zu ermöglichen.“ (LAMBERTZ 1999: 145).

für alle Bürger verständlich zu sein. Dies zeigt sich sehr deutlich an der Vielfalt der immer wieder erscheinenden Broschüren, Anweisungen, Fingerzeige und Lehrmaterialien, die sich mit der Verbesserung der Verwaltungssprache befassen³, und die selbst im 21. Jahrhundert noch nichts von ihrer Aktualität verloren haben, d.h. die Optimierung der Verwaltungssprache ist auch weiterhin eine Aufgabe, die noch lange nicht bewältigt wurde⁴.

1.1.2 Fachsprache und Fachsprachenforschung

Obwohl die Existenz von Fachsprachen also über mehrere Jahrhunderte zurückverfolgt werden kann, hat das sprachwissenschaftliche Interesse erst in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts eingesetzt. Zwar bemerkt HOFFMANN:

Das Interesse an den Fachsprachen reicht weit zurück, in der europäischen Sprachwissenschaft vereinzelt bis zum Beginn des 19. Jahrhunderts. (HOFFMANN 1982: 25).

Dennoch grenzt er den Beginn der eigentlichen Fachsprachenforschung auf das 20. Jahrhundert ein:

Eine Fachsprachenforschung als relativ selbständige, komplexe Disziplin hat sich jedoch erst im Verlaufe der 60er und 70er Jahre herausgebildet. (HOFFMANN 1982: 26).

Bei diesen Untersuchungen stand der Fachwortschatz bzw. die Terminologie deutlich im Vordergrund, während die Syntax weit weniger Beachtung fand.

Die Verknüpfung der einzelnen Elemente wie Wörter, Wortformen und –verbindungen, Syntagmen, Phrasen und Sätze auf unterschiedlichen sprachlichen Ebenen wurde zunächst völlig vernachlässigt, ebenso wie eine Betrachtung des Textganzen.

Die folgende Definition von Fachsprache berücksichtigt bereits die Erkenntnis, dass Fachsprachen weder nur eine „stilistische Variante“, noch allein ein „terminologisches Subsystem“ (vgl. HOFFMANN 1982: 26) sind:

Fachsprache – das ist die Gesamtheit aller sprachlichen Mittel, die in einem fachlich begrenzten Kommunikationsbereich verwendet werden, um die Verständigung der dort tätigen Fachleute zu gewährleisten. (HOFFMANN 1976: 170).

Diese Definition kann durch die folgende Feststellung BAUMANNs ergänzt werden:

³ Vgl. z.B. die Merkblätter der Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik.

⁴ Vgl. z.B. das gemeinsame Projekt „Verwaltungssprache und Textoptimierung“ des Germanistischen Instituts der Ruhr-Universität Bochum mit der Stadtverwaltung Bochum (BLAHA et al. 2001) sowie LAMBERTZ 1999: 143f.

Diejenigen Elemente der verschiedenen sprachlichen Ebenen, die eine Verständigung zwischen Menschen mit einem unterschiedlichen oder gleichen Wissensniveau aus einem bzw. mehreren abgrenzbaren Kommunikationsbereich(en) ermöglichen, bilden das komplexe Phänomen der *Fachsprachen*. (BAUMANN 1987: 10).

Der Schwerpunkt der Fachsprachenforschung legte sich ab dem Ende der sechziger Jahre zunehmend auf eine Betrachtung von Fachtexten, die den Fachwortschatz nicht isoliert, sondern in Wechselbeziehung und als Teil eines funktionalen Ganzen ansieht (vgl. EIS 1967; MÖHN 1984).

HOFFMANN betont zwar die nach wie vor große Bedeutung der Terminologie für die Fachsprachen, und er kann das Interesse der Fachleute und Linguisten an der Untersuchung dieser Problematik durchaus nachvollziehen (vgl. HOFFMANN 1988: 94), dennoch sieht er die ganzheitliche Betrachtung des Fachtextes als zukunftsweisend:

Verfolgt man die Fachsprachenforschung als Teilgebiete der Angewandten Linguistik, insbesondere als Vorlaufsforschung für die fachsprachliche Ausbildung bzw. die Sprachkundigenausbildung, in ihrer Entwicklung durch die vergangenen 20 bis 30 Jahre hindurch, so stellt man unschwer eine allmähliche Gegenstandserweiterung und Schwerpunktverlagerung vom Fachwort über den Fachsatz zum Fachtext hin fest. Dieser Prozeß entspricht einmal einer allgemeinen Tendenz in der Sprachwissenschaft, zum anderen aber bestimmten Bedürfnissen der Fachsprachenforschung selbst, wobei hier wie da der Tätigkeitsaspekt in immer stärkere Konkurrenz zum Systemaspekt tritt oder zumindest die kommunikative Funktion nach stärkerer Berücksichtigung neben der nominativen Funktion der sprachlichen Einheiten verlangt. (HOFFMANN 1988: 108).

Damit erweitert sich der Gegenstand der Fachsprachenforschung erheblich, denn lexikalische Semantik, Stilistik, Text- und Soziolinguistik sowie eine funktional-kommunikative Sprachbetrachtung (vgl. BAUMANN 1987: 12ff) bieten in ihrem Bezug zur Fachsprache ein weites Forschungsfeld.

ROELCKE gliedert die Entwicklung der Fachsprachen in drei zeitlich aufeinanderfolgende Konzeptionen:

1. systemlinguistisches Inventarmodell (fünfziger und sechziger Jahre)
2. pragmalinguistisches Kontextmodell (achtziger und neunziger Jahre)
3. kognitionslinguistisches Funktionsmodell (seit 2000) (vgl. ROELCKE 1999: 15ff).

Das letztgenannte und gegenwärtig bevorzugte Modell charakterisiert ROELCKE so:

Mit dem kognitionslinguistischen Funktionsmodell werden die intellektuellen und emotionalen Voraussetzungen von Produzent und Rezipient bei dem Gebrauch fachsprachlicher Zeichen in fachsprachlichen Texten zum Schwerpunkt des wissenschaftlichen Interesses erhoben, wobei sowohl systemlinguistische als auch pragmalinguistische Fragestellungen und Ergebnisse eine zum Teil entscheidende Neubewertung erfahren. (ROELCKE 1999: 17).

Zusammenfassend lassen sich die Forschungsschwerpunkte der Fachsprachenforschung seit Mitte des zwanzigsten Jahrhunderts folgendermaßen beschreiben:

Auf eine Bestimmung und Gliederung von Fachsprachen mit einer Abgrenzung sowohl untereinander (horizontal)⁵, d.h. zu anderen Fachsprachen, als auch innerhalb einer Fachsprache selbst (vertikal)⁶ und einer Abgrenzung zur Gemeinsprache in den fünfziger bis siebziger Jahren folgte in den achtziger und neunziger Jahren eine Fachtextlinguistik, die sich die inhaltliche Gliederung von Fachtexten (also Kohärenz und Kohäsion, dann auch Intertextualität, Informativität und Situationalität) sowie die Bestimmung von Fachtextsorten⁷ zur Aufgabe gemacht hatte.

Parallel dazu gab es von Anfang an (fünfziger Jahre) immer wieder Forschungen zur lexikalischen Fachsprachensemantik, die zur Bildung von Definitionslehren und Fachwortschätzen geführt haben, wobei die Untersuchung von Fachworteigenschaften wie Exaktheit und Eindeutigkeit im Vordergrund steht.

Aus den sechziger und siebziger Jahren datieren die meisten Untersuchungen zur Fachsprachengrammatik, die sich auf Bau und Länge fachsprachlicher Sätze sowie auf typische Wortbildungsmittel wie Komposition, Derivation oder Abkürzungen konzentrieren.

Fachsprachliche Pragmatik schließlich, die sich mit der Deutlichkeit, Ökonomie oder Identifikation nicht nur auf einer einzelnen Ebene des Fachtextes, sondern über alle Ebenen hinweg befasst, bildet seit den achtziger Jahren den Schwerpunkt der Fachsprachenforschung (vgl. ROELCKE 1999: 188).

⁵ Fachsprachen sind nach HOFFMANN horizontal gegliedert und vertikal geschichtet (vgl. HOFFMANN 1976: 184-193). Diese Gliederung greift ROELCKE auf, indem er auf der horizontalen Ebene drei Fachsprachenbereiche bildet: Wissenschaft, Technik und Institutionen (vgl. ROELCKE 1999: 34ff). Den für die vorliegende Arbeit relevanten Fachsprachenbereich der Institutionen beschreibt ROELCKE folgendermaßen: „Unter Institutionensprache (wohl dem schillerndsten der drei Bereiche) sind schließlich in der Regel Fachsprachen zu verstehen, die innerhalb von so etwas wie (öffentlichen oder nicht öffentlichen) Organisationen, die eine festgelegte Struktur zeigen und einen bestimmten Zweck verfolgen, verwendet werden.“ (ROELCKE 1999: 35).

⁶ Die vertikale Schichtung bezieht sich auf Abstraktionsebenen innerhalb eines einzelnen Fachs (vgl. HAFNER 1987: 37-48; ROELCKE 1999: 38 sowie ISCHREYT 1965: 39; vgl. dazu Anm. 12 in Kapitel 2).

⁷ Vgl. zur Problematik der Bestimmung von Fachtextsorten z.B. BAUMANN 1987: 15ff; ROELCKE 1999: 41 sowie exemplarisch die folgende Definition: „Die Fachtextsorte ist ein Bildungsmuster für die geistig-sprachliche Verarbeitung eines tätigkeitsspezifischen Sachverhalts, das in Abhängigkeit vom Spezialisierungsgrad von kommunikativen Normen bestimmt ist, die einzelsprachlich unterschiedlich ausgeprägt sein können.“ (GLÄSER 1990: 29).

1.1.3 Position zur Gemeinsprache und anderen Fachsprachen

Es ist eine unumstrittene Tatsache, dass die Fachsprachen untrennbar mit der Gemeinsprache verbunden sind. Ähnlich wie nach de Saussure das Begriffspaar *langue – parole* zueinandersteht, könnte man auch die Begriffe *Gemeinsprache – Fachsprache* zueinander in Beziehung setzen. So wie jede konkrete, individuelle Äußerung (*parole*) aus dem zur Verfügung stehenden Sprachreservoir (*langue*) gebildet wird, greifen auch die Fachsprachen auf Strukturen und Elemente der Gemeinsprache zurück, ohne die sie nicht existieren könnten. FLUCK drückt dies so aus:

Die Gemein- oder Standardsprache liefert die lexikalische Basis und das grammatikalische Gerüst für die Fachsprachen. Zwar treffen die Fachsprachen eine rekurrente Auswahl aus der gemeinsprachlichen Lexik und Syntax, bleiben aber bei aller Differenzierung und Spezialisierung auf die Gemeinsprache angewiesen. (FLUCK 1998: 175).

Insofern ist also eine klare Trennung der Gemeinsprache von der Fachsprache weder möglich noch notwendig, da „der Übergang von der Gemeinsprache zur Fachsprache [...] fließend“⁸ ist und Sprache als Urform der Kommunikation und Mittel zur Beschreibung der Lebenswelt weit vor der Entwicklung irgendeiner Fachsprache stand.

Da keine Fachsprache ohne Berührungspunkte und Überschneidungen mit der Gemeinsprache existieren könnte, ist es unschwer nachzuvollziehen, dass sich die einzelnen Fachsprachen, obwohl sie sich mit gänzlich unterschiedlichen Themen befassten, unter bestimmten Gesichtspunkten⁹ durchaus vergleichbar entwickelten. „Allerdings waren dabei die Grenzen zwischen Standes-, Berufs-, Fach- und Gruppensprachen zunächst noch fließend.“¹⁰

Typisch für alle Fachsprachen ist die wechselseitige Durchdringung, das heißt, dass sowohl alle Fachsprachen rückwirkend Einfluss auf die Gemeinsprache haben und umgekehrt, als auch die Fachsprachen untereinander in ständiger sprachlicher Beziehung stehen.

Dabei erschöpfen sich diese Beziehungen nicht im Austausch von bereits Vorhandenem, sondern jede sprachliche Neu- und Weiterentwicklung in einem der Teilbereiche hat Auswirkungen auf die übrigen Bereiche:

⁸ Vgl. zur Problematik beim Übersetzen von Fachtexten z.B. BÜHLER 1972: 284.

⁹ Ähnlichkeiten bestehen beispielsweise in der Syntax und Wortbildung (Tendenz zur Nominalisierung etc.).

¹⁰ Vgl. zur Durchdringung der Fachsprachen MACKENSEN 1962 et al.

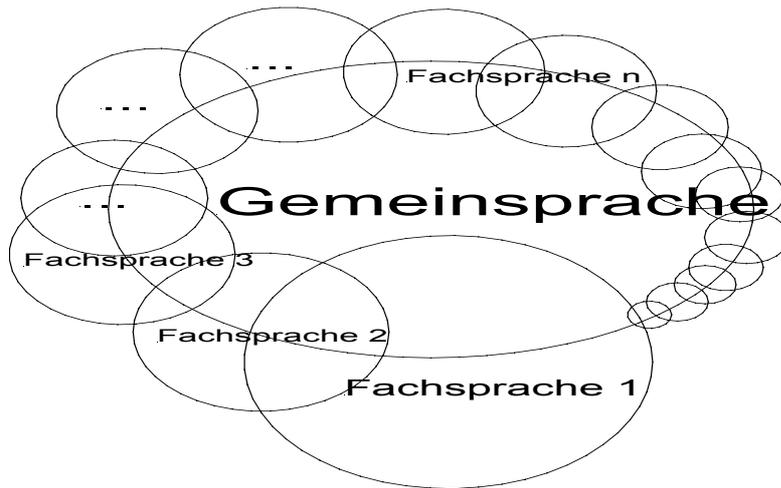


Abb. 1-2: Durchdringung von Fachsprachen und Gemeinsprache

Die Notwendigkeit, ganz spezielle Sachverhalte möglichst präzise und eindeutig zu beschreiben, führt zur Bildung unzähliger Fachtermini¹¹, die zum großen Teil außerhalb der jeweiligen Fachsprache überhaupt nicht oder aber mit einer anderen Bedeutung existieren. Dies tut der Funktion der Fachsprache jedoch keinen Abbruch, da sie eigens dafür entwickelt wird, um Fachleuten innerhalb einer Disziplin eine möglichst reibungslose, störungsfreie Kommunikation zu ermöglichen.

Die Vorteile liegen dabei klar auf der Hand: eine Rationalisierung der sprachlichen Äußerungen, die es erlaubt, sich mehr als bisher auf das wesentliche zu konzentrieren, indem zum Beispiel Abkürzungen benutzt werden und bestimmte feststehende Begriffe für die Angehörigen einer Fachgruppe allgemeingültig sind und nicht immer wieder neu benannt und erklärt werden müssen.

Wie aber verhält es sich mit der Verwaltungssprache? Ist sie auch eigens dafür entwickelt worden, um die Kommunikation der Fachleute untereinander zu systematisieren und damit zu erleichtern?

Zum Teil muss man diese Frage bejahen, denn wie WAGNER feststellt, hat die deutsche Verwaltungssprache durchaus auch die Funktion, Verwaltungsabläufe präzise und eindeutig zu beschreiben und damit zu rationalisieren (vgl. WAGNER 1984: 103).

Anders als bei den meisten anderen Fachsprachen dient die Verwaltungssprache jedoch zu einem nicht unerheblichen Teil der Aufgabe, mit Nicht-Fachleuten, das heißt mit den Bürgern

¹¹ HESS-LÜTTICH 1987: 57; vgl. dazu auch HIRT 1909 und SCHIRMER 1911; für eine genauere Untersuchung zu Gruppensprachen BAUSINGER 1972, MÖHN 1984, NABRINGS 1981.

zu kommunizieren.¹² LAMBERTZ formuliert die politische Relevanz der Behördenkommunikation mit dem Bürger so:

Bürgern sprachlich verständlich mitzuteilen, was Verwaltung von ihnen will, stellt ein grundlegendes Demokratiegebot dar. (LAMBERTZ 1999: 145).

Während die Notwendigkeit oder auch nur das Interesse des Laien, sich zum Beispiel mit einem Chemiker, Physiker oder Biologen in seiner Fachdisziplin auseinander zu setzen, relativ gering ist und in der Regel auf die Initiative des Laien zurückzuführen ist, der sich daher also auch bemüht, seinem (selbstgewählten) Gesprächspartner sprachlich zu folgen, sind die (auch ungewollten) Kontakte des normalen Durchschnittsbürgers von heute mit irgendeiner Form der öffentlichen Verwaltung aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken.

Daran wird deutlich, dass die Kommunikation mit dem Nicht-Fachmann ein ganz wesentliches Funktionsmerkmal der Verwaltungssprache ist. Für diese Aufgabe war sie während ihrer Entstehungsgeschichte offenbar nur sehr unzulänglich vorbereitet, denn nur so lassen sich die unzähligen Vorschläge und Hinweise zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern erklären, die sowohl von (Verwaltungs-) Fachleuten als auch von Nicht-Fachleuten unterbreitet bzw. gefordert wurden.

Obwohl die Verwaltungssprache in vieler Hinsicht eine ähnliche Entwicklung durchlaufen hat wie andere Fachsprachen auch, nimmt sie doch im Bewusstsein der Nicht-Fachleute eine besondere Stellung ein: Kaum ein Laie käme auf die Idee, das „schlechte“ Deutsch einer wissenschaftlichen Abhandlung zum Beispiel über das Brutverhalten der Singvögel zu kritisieren, während von allen Seiten Ratschläge für ein „gutes“ Amtsdeutsch erteilt werden.

KNOOP begründet das erhöhte Interesse an der Verwaltungssprache so:

Grundsätzlich steht die Verwaltungssprache aber deshalb im Blickfeld der sprachkritischen Beurteilung, weil sie, anders als die allgemeine Sprache überhaupt, durch ihre Veröffentlichung und Beobachtbarkeit als Prototyp „allgemeiner“ Sprache angesehen werden kann und deshalb die sensibilisierte Sprachbeurteilung auf sich zieht. (KNOOP 1998: 867).

Komplizierte Formulierungen und komplexe Fachtermini werden in anderen Fachsprachen als notwendig und gegeben hingenommen und akzeptiert; das heißt, wer sich für ein bestimmtes Thema interessiert, zum Beispiel für Computer und Internet, muss eben die dafür notwendigen sprachlichen Voraussetzungen erfüllen, sonst bleibt er ausgeschlossen. Es wird ohne

¹² Vgl. zu fachinterner und –externer Kommunikation auch Abschnitt 3.4.

weiteres akzeptiert, dass nicht die Computersprache sich der Gemeinsprache nähert, sondern dass ein ganz spezieller Fachcode beherrscht werden muss, um mitreden zu können.

Da dieses „Mitreden können“ offensichtlich mit einer Prestige-Aufwertung einhergeht, investiert der Laie eine bemerkenswerte Energie in eine korrekte, möglichst umfassende Beherrschung der Fachsprache. (Inwieweit das immer gelingt, müsste Gegenstand einer eigenen Untersuchung sein).

Warum ist das bei der Verwaltungssprache anders? Warum weigert sich der Laie, eigene Anstrengungen zu unternehmen, um „mitreden“ zu können? Warum wird hier immer wieder – zum Teil recht vehement – die Annäherung an die Gemeinsprache gefordert?

Die Tatsache, dass zahlenmäßig mehr Nicht-Fachleute im Laufe ihres Lebens direkt mit der öffentlichen Verwaltung in Kontakt treten (müssen) als zum Beispiel mit einem Physikinstitut, mag ein Grund dafür sein. Sicherlich beantwortet sie die Fragen aber nicht erschöpfend, denn auch in anderen Bereichen - wie zum Beispiel der Medizin oder dem vorgenannten Computerwesen – werden die Kontakte immer häufiger und intensiver, ohne dass gleich Forderungen nach einem „verbesserten“ Deutsch in der dazugehörigen Fachsprache erhoben werden.

Die folgenden Abschnitte sollen dazu beitragen, eine Beantwortung der Fragen zu ermöglichen, da die Wechselbeziehung zwischen Bürger und Verwaltung eine fundamentale Bedeutung für die Rezeption von Behördentexten hat.

1.1.4 Sprachkritik

„Die Sprache der Bürokratie ist therapieresistent.“ (STROUHAL 1996: 7). Diese Behauptung STROUHALS beschreibt das Problem der Kritiker mit der Verwaltungssprache ausgesprochen prägnant, denn es werden in dieser kurzen Feststellung gleich vier Aussagen deutlich:

1. Die Verwaltungssprache bedurfte und bedarf einer Therapie.
2. Die Verwaltungssprache hat bereits mindestens eine Therapie hinter sich.
3. Die Verwaltungssprache hat sich – trotz dieser Therapien – nicht grundlegend geändert.¹³

¹³ Vgl. dazu auch LAMBERTZ, der nach über 30 Jahren „Amtsdeutschkritik“ immer noch fragen muss: „Ist die Behördensprachwelt stehengeblieben? Hat sich nichts verändert? Verharrt die öffentliche Kritik auf dem Stand von gestern? Was ist aus den vielen Bemühungen geworden, die immer wieder zur Verbesserung der Behördensprache unternommen wurden?“ (LAMBERTZ 1999: 143f.).

4. Die Verwaltungssprache muss mit völlig neuen, anders gearteten Methoden behandelt werden.

Fast alle Kritiker (vgl. KORN 1962; LESS 1958; DIEHL 1996; MACKENSEN 1971 sowie STEGER 1983) der deutschen Verwaltungssprache sind sich darin einig, den Hebel ihrer Sprachkritik an den beiden ihrer Meinung nach neuralgischen Punkten anzusetzen: Stil und Verständlichkeit, wobei eine klare Trennung der beiden Punkte im Grunde nicht möglich ist.

Dementsprechend hat das Erscheinen etlicher Nachschlagewerke, die sich darum bemühen, sogenannte Fachausdrücke und Fremdwörter in allgemeinverständliche, vor allem aber deutsche Begriffe zu übersetzen, eine lange Tradition, die bis in die Luthersche Zeit zurückgeht.

Diese eine Ursache der mangelnden Verständlichkeit, eben der Gebrauch von Fachbegriffen und Fremdwörtern, war entschieden einfacher zu bekämpfen als die anderen Faktoren, die einen im Amtsdeutsch verfassten Text zum Teil auch heute noch für den Laien schwer bis gar nicht verständlich machen.

Der Geheime Justizrat KARL BRUNS gab mit seinem 1892 erstmals erschienenen Werk „Die Amtssprache. Verdeutschung der hauptsächlichsten im Verkehre der Gerichts- und Verwaltungsbehörden sowie in der Rechts- und Staatswissenschaft gebrauchten Fremdwörter“ den Verwaltungsmitarbeitern durch einfaches Nachschlagen die Möglichkeit, dem Bürger verständliche Wörter, damals zumeist Entlehnungen aus dem Lateinischen und Französischen, in deutsche Begriffe zu übersetzen. Dass diese Übersetzungshilfen auch angenommen wurden und dem Wunsch BRUNS, den er im Vorwort der 13. Auflage seines Buches zum Ausdruck bringt¹⁴, entsprochen wurde, zeigt die Tatsache, dass die meisten Fremdwörter aus der Verwaltungssprache der Gegenwart verschwunden sind.

Den anderen, weit schwerer fassbaren Faktoren der (Un-)Verständlichkeit, sollte jedoch ebenfalls zu Leibe gerückt werden, daher erklärt sich die Vielzahl von Ratgebern für ein besseres Deutsch allgemein, aber auch für die Verwaltungssprache im besonderen. Sehr bekannt waren die regelmäßig erscheinenden „Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache“, die vom Reichsministerium des Innern herausgegeben wurden (heute von der Gesellschaft für Deutsche Sprache, Wiesbaden) und eng mit dem Deutschen Sprachverein zusammenarbeiteten.

Die „Fingerzeige“ konzentrierten sich auf fünf Bereiche der Sprache, die nach Meinung der Autoren verbessert werden sollten:

- Wortgebrauch

- Wortbeugung
- Wortfügung
- Satzbau
- Ausdruck.

Dabei wurden die einzelnen Punkte unterschiedlich gewichtet:

Die Teile sind von unterschiedlicher Größe, die letzten beiden Abschnitte viel umfangreicher als die ersten. Das hat einen sehr einfachen Grund: nicht etwa eine große Zahl wirklicher Verstöße gegen die Regeln der Sprachlehre verunziert unsere herkömmliche Amts- und Gesetzessprache. Es sind vielmehr die Mängel des Stils, die oft genug gesetzliche Kundgebungen für den einfachen Staatsbürger schwer verständlich, ja undurchdringlich machen. (Fingerzeige, 6).

So gut die Behandlung für die Eliminierung der Fremdwörter aus der Amtssprache gelungen ist, so unbeeindruckt zeigen sich die übrigen Bereiche von Stilkorrekturen im Sinne der „Fingerzeige“. So werden für die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart immer noch folgende typischen Merkmale konstatiert (vgl. WAGNER 1984; REHBEIN 1998):

- terminologisierte Lexik
- phraseologische Formeln
- Funktionsverbgefüge
- Satzperioden
- impersonale Passiv-Konstruktionen
- partizipial oder attributiv erweiterte Nominalphrasen.

Die Unverständlichkeit rührt zum größten Teil daher, dass sich die so formulierten Texte weit von der gesprochenen Sprache der Bürger entfernt haben. Da die mündliche Kommunikation (auch zwischen Fachmann und Laie) aber zweifellos problemloser abläuft¹⁵, erscheint die in vielen Ratgebern aufgestellte Forderung „Schreibe, wie du sprichst“ nur folgerichtig.¹⁶

Im Zuge der zunehmenden Kritik an der Schriftsprache bei gleichzeitiger Idealisierung der gesprochenen Sprache beschreibt ENGEL die deutsche Schriftsprache so:

Sie ist ein Erzeugnis der Deutschen Gelehrten, die Jahrhunderte hindurch die Deutsche Gesellschaft darstellten: Ihre Schriftsprache war zunächst und zumeist lateinisch gedachtes Deutsch, und nur dem machtvollen Eingreifen solcher Sprachumwälzer wie Luthers, Les

¹⁴ „Es wird hoffentlich eine Zeit kommen, da man dieses Buch stark kürzen kann, weil so manches noch darin stehende Fremdwort alsdann im wirklichen Amtsleben völlig verschollen sein wird.“ (BRUNS 1917: V)

¹⁵ Natürlich sind für die mündliche Kommunikation zahlreiche weitere Faktoren maßgeblich, so dass die Rahmenbedingungen der beiden Kommunikationsformen nicht 1:1 aufeinander übertragbar sind.

¹⁶ Vgl. für die Diskussion zu „Schreib, wie du sprichst“ ausführlich MÜLLER 1990.

sings, Herders, Winckelmanns, Goethes verdanken wir eine Schriftsprache, die etwas Besseres als beschriebenes Papier ist. (ENGEL 1931: 24).

Gerade in der Verwaltungssprache wird der Gegensatz von Schriftlichkeit und Mündlichkeit im Sprachgebrauch besonders deutlich, da die charakteristischen Merkmale sich erst in der schriftlichen Form auf typische Weise manifestieren (vgl. WAGNER 1984: 33).

Die Tendenz zur Vermündlichung, die sich übrigens auch in der allgemeinen Sprache der Gegenwart abzeichnet,¹⁷ wird jedoch nicht generell positiv bewertet und als Weg zur Lösung aller Verständlichkeitsprobleme der Schriftsprache erkannt (vgl. MÜLLER 1990), da beiden sprachlichen Erscheinungsformen durchaus eigenständige Daseinsberechtigungen attestiert werden müssen, die nicht ohne weiteres ignoriert werden können.

Dabei kommt doch immer wieder zum Ausdruck, dass die gesprochene Sprache als die „Ursprache“ nicht zuletzt wegen der ihr zugesprochenen Natürlichkeit ein höheres Ansehen genießt als die Schriftsprache:

Wird die Sprache nicht mehr gehört noch gesprochen, sondern nur noch geschrieben und gelesen, so verliert sie allmählich die Beziehung zu ihrer Grundbestimmung und wird zu einem nur noch papiernen Gebilde. (KADNER 1932: 31).

Gleich darauf relativiert er diese Aussage jedoch und gibt zu bedenken, dass jede spezifische Sprachäußerung auf ihren Schriftlichkeits- bzw. Mündlichkeitsgehalt hin überprüft werden muss, und dass nicht a priori der Mündlichkeit der Vorzug gegeben werden soll:

Man hört freilich immer und immer wieder die Mahnung: „Schreibe, wie du sprichst“, Gott sei Dank seltener die umgekehrte: „Sprich, wie du schreibst!“ Alle beiden Gleichungen stimmen nicht, denn wie Eduard Engel fordert: „Deine Rede sei keine Schreibe“, so kann man trotz des Vorzugs der Ursprünglichkeit in der gesprochenen Rede auch die Umkehrung gutheißen: „Deine Schreibe sei keine Rede!“ (KADNER 1932: 32).

Exemplarisch für die immer wiederkehrenden Ansatzpunkte der Sprachkritik seien hier die folgenden Kategorien genannt, die MOSER dem dichotomischen Paar *gesprochen* - *geschrieben* zuordnet:

¹⁷ Vgl. SEIBICKE 1969: 56: „Vergleicht man die heutige Schreibsprache mit derjenigen vergangener Epochen, wird man allerdings feststellen, daß eine Annäherung an die gesprochene Umgangssprache stattgefunden hat, und diese Tendenz hält an. Man kann darin eine fortschreitende Demokratisierung erblicken; denn der allmähliche Abbau steifer, „akademischer“, am Latein geschulter Sprach- und Stilformen und –normen hat zweifellos gesellschaftliche Ursachen.“

gesprochen	geschrieben
Natur	Kunst
Gefühl	Verstand (Ratio) (Intellekt) (Kognition)
subjektiv	objektiv objektiviert
lebendig	tot
Bewegung	Erstarrung
Veränderung	Beharrlichkeit
Wandel	Tradition
Vielfalt	Einheit
Individualität	Konformismus
Freiheit	Gesetz/Regel
Unbewußtheit	Bewußtheit
innerlich/ursprünglich	äußerlich
entzieht sich mehr der Kontrolle	unter Kontrolle/kontrollierbar

(MOSER 1955: 15)

Diese Auflistung zeigt ein Wertschätzungsgefüge, das deutlich zugunsten der gesprochenen Sprache ausfällt. REINERS geht sogar so weit, zu behaupten:

Der Papierstil schädigt das Denken und gefährdet die Volkseinheit. (REINERS 1976: 212).

In die gleiche Richtung zielt LESS mit seiner Aufforderung:

Der Gesetzgeber (und das gilt wie für jede andere Staatsfunktion auch für die Verwaltung) soll denken wie ein Philosoph und reden wie ein Bauer. (LESS 1958: 362).

Mit diesen Betrachtungen ist die Frage des Stils in den Vordergrund der Sprachkritik gerückt. Nach dem bloßen Austausch der unverständlichen Fach- und Fremdwörter durch deutsche Begriffe gab und gibt es also trotz aller Bemühungen immer noch Probleme mit der Verständlichkeit und Akzeptanz, die nur auf der Ebene der Stilbetrachtung untersucht und er

kannt werden können. Dies ist bereits in vielen Arbeiten geschehen, doch zeigt sich immer wieder, dass allen Empfehlungen (selbst aus den eigenen Reihen) zum trotz, die typischen Stilmerkmale der Verwaltungssprache hartnäckig überleben, wobei die Frage nach der Höflichkeit zur Steigerung der Akzeptanz bisher weit weniger Beachtung gefunden hat als die Frage nach der Verständlichkeit.

Warum ist es so schwierig, amtliche Schreiben in einer anderen Stilart zu verfassen? Kann Stil einfach von Text zu Text transponiert werden wie eine Schablone? Hat der Schreiber überhaupt die Möglichkeit, den Stil eines Textes auszutauschen und den kompletten Inhalt beizubehalten, oder gehen mit einer Stiländerung vielleicht doch noch andere Modifikationen des Textes einher?

SANDERS bemerkt dazu:

Auch muß von vornherein klargestellt werden, daß die stilistische Selektion keine freie, x-beliebige Wahl sein kann: Sie unterliegt vielmehr verschiedenerlei Einschränkungen („Selektionsrestriktionen“). (SANDERS 1986: 19);

und weiter:

Dieses Sprachverhalten wird zudem von den sozialen (genauer sozioökonomischen und soziokulturellen) Lebensumständen des Menschen bestimmt: Herkunft und Erziehung, Ausbildung und Wissensstand, Beruf und gesellschaftliche Stellung – das sind einige der wichtigsten Faktoren, die unsere Art, mit Sprache umzugehen, prägen. Noch unter einem weiteren Aspekt ist die stilistische Wahl keine freie Auswahl von Sprachvarianten: Mehr, als uns bewußt wird, stehen wir in konventionellen Bindungen der Sprachverwendung. Obwohl wir oft durchaus anders formulieren könnten, bedienen wir uns nur zu gern ‚idiomatischer‘ Ausdrücke; das sind festliegende Redewendungen, die uns die Sprache gewissermaßen gebrauchsfertig zur Verfügung stellt. (...) Das geschieht nicht etwa nur aus Bequemlichkeit, sondern auch aus pragmatischer Notwendigkeit; denn solches Sprachverhalten wird von uns erwartet, und jede unbegründete stärkere Abweichung erschiene als Verstoß gegen bestehende Normen und Formen des kommunikativen Umgangs. (SANDERS 1986: 20).

Diese Wechselwirkung von Autor – Text soll in den folgenden Abschnitten noch einmal ausführlicher aufgegriffen werden, da die isolierte Betrachtung eines Textes ohne entsprechende Berücksichtigung des Autors keine hinreichende Erklärung für seine spezifische Erscheinungsform liefern kann.

1.2 Verwaltung und Bürokratie

1.2.1 Verwaltung als soziales System

Die öffentliche Verwaltung ist ein hochkomplexes Gebilde, das aus den unterschiedlichsten Perspektiven betrachtet werden kann, je nachdem, welche Fragestellung im Vordergrund

steht. Allerdings ist es auch unter Berücksichtigung aller bekannten Aspekte bis heute nicht gelungen, eine allumfassende Definition der öffentlichen Verwaltung zu formulieren.¹⁸

Der erfolgversprechendste Weg wird laut EICHHORN mit den sogenannten systemtheoretischen Ansätzen beschritten. Dabei wird die öffentliche Verwaltung „als ein gegenüber der Umwelt abgrenzbares organisiertes System“ (EICHHORN 1976: 14) erkannt:

Die öffentliche Verwaltung stelle ein *soziales* System dar, in dem Menschen agieren und reagieren, es sei *offen*, weil Input/Output-Beziehungen zur Umwelt vorhanden sind und könne als *dynamisch* insofern bezeichnet werden, als zwischen den Systemelementen materielle, energetische oder informationelle Austauschvorgänge stattfinden; wegen des Strebens nach Systemerhaltung durch Eliminierung störender Umwelteinwirkungen ist auch vom *homöostatischen System*, auf Grund des Bemühens um Stabilisierung der Auswirkungen von Leistungen in der Umwelt durch ständigen Analyse und etwaige Korrektur der Entscheidungen vom *kybernetischen* System die Rede.¹⁹

LUHMANN spezifiziert diese für alle ähnlich strukturierten Systeme geltenden Aussagen für die öffentliche Verwaltung noch genauer, indem er öffentliches Verwaltungshandeln auf eine spezifische Funktion fokussiert, nämlich auf die „Spezialisierung auf die *Herstellung bindender Entscheidungen*.“ (LUHMANN 1964: 67).

Im Folgenden eine Definition des Begriffs *System*:

Ein System ist ganz allgemein ein Ganzes, das aus miteinander in wechselseitigen Beziehungen stehenden Elementen zusammengesetzt ist. Die jeweils besondere Beschaffenheit seiner Elemente, ihr Anordnungsmuster und die Beziehungen zwischen ihnen bedingen die konkrete Eigenart eines Systems. Innerhalb eines Systems wirkt die Veränderung eines Elementes auf die anderen Elemente fort. Ein System besitzt ein gewisses Maß von Integration und Geschlossenheit. Es hat eine Grenze, die es von seiner Umwelt trennt, steht jedoch mit dieser Umwelt in wechselseitigen Beziehungen. Darüber hinaus ist vielen Systemen eine Tendenz zur Selbsterhaltung bzw. zum Gleichgewicht und eine Tendenz zum Erreichen oder Bewahren bestimmter Merkmale, eine Ausrichtung der Systemprozesse auf bestimmte Ziele eigen. Ist diese letztgenannte Tendenz vorhanden, dann spricht man von zielgerichteten Systemen. (MAYNTZ 1963: 40f.).

Für alle großen Organisationen trifft demnach die Aussage VESTERS zu, wenn er sagt:

Das Ganze ist *mehr* als die Summe seiner Teile. Das ‚Mehr‘ ist die Struktur, die Organisation, das Netz der Wechselwirkungen. (VESTER 1978: 28).

¹⁸ Vgl. dazu EICHHORN 1976: 12f. : er untersucht einen administrativen, ökonomischen, politologischen, soziologischen, psychologischen, pädagogischen und historischen Aspekt

¹⁹ Vgl. EICHHORN 1976 und dazu auch LUHMANN 1966: Lob der Routine.

Es handelt sich also um soziale Systeme (vgl. BLEICHER 1972; PFEIFFER 1978), die LUHMANN folgendermaßen charakterisiert:

Soziale Systeme haben die Funktion der Erfassung und Reduktion von Komplexität. Sie dienen der Vermittlung zwischen der äußersten Komplexität der Welt und der sehr geringen, aus anthropologischen Gründen kaum veränderbaren Fähigkeit des Menschen zu bewußter Erlebnisverarbeitung (LUHMANN 1967: 619).

BOSETZKY sieht in den sozialen Systemen die Lösung für die essentiellen Probleme der Individuen in menschlichen Gesellschaften:

- Wie läßt sich menschliches Handeln berechenbar machen?
- Wie läßt sich menschliche Aggressivität kanalisieren?
- Wie lassen sich Menschen zum notwendigen gemeinschaftlichen Handeln motivieren?
- Wie entlasten sich Menschen vom dauernden Druck des alternativ Möglichen?
- Wie lassen sich die Abweichenden wieder auf einen gemeinsamen Nenner bringen? (BOSETZKY 1994: 30).

Mitglieder eines sozialen Systems verfügen über ein weitgehend übereinstimmendes Muster an Werten und Normen, und durch die mehr oder minder festgelegte Struktur des Systems findet eine erhebliche Festlegung und Steuerung des Handelns statt. In den zumeist hierarchisch aufeinander abgestimmten Positionen und Rollen werden die Angehörigen in ihrem Handeln sowohl bestärkt als auch determiniert, d.h. durch Rollen Anpassung werden bestimmte Handlungsweisen favorisiert, gleichzeitig findet dadurch aber eine Reduktion der individuell möglichen Handlungsweisen statt, so dass die in der MAYNTZ'schen Definition beschriebene „Tendenz zum Erreichen oder Bewahren bestimmter Merkmale“ gewahrt bleibt.

Trotz aller Bewahrungstendenzen kann man von der öffentlichen Verwaltung aber nicht als von einem „geschlossenen sozialen System“ reden, es handelt sich vielmehr um ein „offenes soziales System“, das sich „durch permanenten Austausch mit seiner Umwelt [...] (den „Um-systemen“)“ (BOSETZKY 1994: 32) auszeichnet.

WÖHLER beschreibt die Offenheit von Organisationen so:

Insofern sind Organisationen als durch Erwartungen der Umweltsektoren konstituiert vorstellbar; ausdifferenzierte Systemstrukturen einer fokalen Organisation verweisen stets auf spezifische Erwartungen von Umweltsektoren, und ihr Handeln ist auf die Aufrechterhaltung der Konstanz/Stabilität des jeweils besonderen Beziehungsmusters ausgerichtet. (WÖHLER 1978: 58).

Zu den wichtigsten Vertretern einer „aufgabenbezogenen Umwelt“²⁰ für eine Behörde gehören Parteien, Verbände, Vereine, Bürger und Bürgerinitiativen, Gerichte, andere Behörden und die Massenmedien, da sie in ständigem wechselseitigen Austausch zueinander stehen.²¹

Diese Beschäftigung mit der „Kontingenztheorie der Organisation (=Bedingtheitsansatz: was bedingt das Sosein einer Organisation?)“ (BOSETZKY 1994: 33) macht deutlich, dass auch die öffentliche Verwaltung als Organisation bestimmten Regeln und Mechanismen unterworfen ist, die so komplex und verflochten sind, dass eine direkte Manipulation des Systems mit permanenter Wirkung niemals ad hoc und spontan möglich ist, sondern nur allmählich aus einzelnen Tendenzen ein Standard manifestiert werden kann.

1.2.2 Organisation und Bürokratie

Die öffentliche Verwaltung ist, wie jede andere Organisation auch, für den Neueingetretenen ein vorgegebenes soziales System und zwar eines mit einer relativ hohen bürokratischen Ausprägung. (BOSETZKY 1994: 31).

Es ist daher nicht verwunderlich, dass Bürokratie im allgemeinen Sprachgebrauch fast synonym zu Verwaltung benutzt wird, insofern assoziiert der Begriff Bürokratie unmittelbar die öffentliche Verwaltung und „erbt“ damit die der Bürokratie zugeordnete negative Konnotation.

Die Prinzipien einer bürokratischen Grundstruktur, Arbeitsteilung und Hierarchie, sind seit Urzeiten im menschlichen Zusammenleben feststellbar. Dabei entwickelte sich zu dem zunächst im Vordergrund stehenden Aspekt der Herrschaftsausübung der zusätzliche Aspekt der Leistung im Sinne von Effizienz. Sollte die bürokratische Organisation also anfänglich primär der sozialen Kontrolle und Steuerung dienen, um den Herrschenden eine umfassendere Machtausübung zu gewährleisten, ist für heutige Großorganisationen der Leistungsaspekt ein wichtiger Bestandteil der bürokratischen Struktur.

Der von MAX WEBER bereits 1921 entworfene Idealtypus der Bürokratie wird erzeugt durch:

Einseitige Steigerung eines oder einiger Gesichtspunkte und durch Zusammenschluß einer Fülle von diffus und diskret, hier mehr, dort weniger, stellenweise gar nicht, vorhandenen Einzelperscheinungen. (WEBER 1951: 191).

²⁰ Vgl. NEGANDHI 1969: 83 mit seinem Schaubild über die Determinaten-Struktur und Leistungsfähigkeit einer Organisation.

Er zeichnet sich durch die folgenden Merkmale aus:

- (1) Eine genau fixierte Amts- bzw. Autoritätshierarchie mit einem Instanzenbezug;
- (2) eine feste Kompetenz- und Arbeitsverteilung;
- (3) eine Regel- und Normengebundenheit des Handelns und Verhaltens und eine Entscheidungsfindung im Geist der formalen Unpersönlichkeit (*sine ira et studio*);
- (4) eine vollständige Trennung der Mitglieder der Organisation von den sachlichen Verwaltungs- und Beschaffungsmitteln;
- (5) eine prinzipielle Trennung von Amt und Person;
- (6) eine besondere Betonung der schriftlichen Kommunikation (Aktenmäßigkeit der Verwaltung);
- (7) eine Besetzung der Positionen nach durch Prüfung ermittelter und durch Diplom beglaubigter Fachqualifikation;
- (8) eine Laufbahn, d.h. der vom Urteil des Vorgesetzten abhängige Aufstieg nach Lebensalter und/oder Leistungen bei Lebenslänglichkeit der Stellung;
- (9) eine Geldentlohnung, die im Prinzip nicht nach der Leistung erfolgt, sondern „standesgemäß“ nach der Art der Funktionen und Dauer der Dienstzeit – und
- (10) eine rationale Disziplin, d.h. die Verinnerlichung des Prinzips, alle empfangenen Weisungen ohne Rücksicht auf die eigene Einstellung bedingungslos auszuführen. (WEBER 1964: 162).

Es ist frappierend, wie sehr die Bürokratie der öffentlichen Verwaltung im 21. Jahrhundert trotz aller Reformbestrebungen noch immer genau diese Merkmale aufweist und daher immer noch ziemlich exakt dem Idealtypus der Bürokratie im WEBERSchen Sinne entspricht.²² Dies muss als Zeichen ihrer stark ausgeprägten Bewahrungstendenz gewertet werden, worauf später noch einmal ausführlicher eingegangen wird.

WEBER gibt der bürokratischen Organisation gegenüber anderen denkbaren Alternativen wie der kollegialen oder ehren- bzw. nebenamtlichen Form eindeutig den Vorzug:

Die rein bürokratische, also: die bürokratisch-monokratische aktenmäßige Verwaltung ist nach allen Erfahrungen die an Präzision, Stetigkeit, Disziplin, Straffheit und Verlässlichkeit, also: Berechenbarkeit für den Herrn wie für die Interessenten, Intensität und Extensität der Leistung, formal universeller Anwendbarkeit auf alle Aufgaben, rein **technisch** zum Höchstmaß der Leistung vervollkommenbare, in all diesen Bedeutungen: formal **rationalste**, Form der Herrschaftsausübung.²³ (WEBER 1964: 164).

²¹ Vgl. dazu auch KLAGES 1978: 85: er unterscheidet zwischen zwei Umwelttypen, die sich dadurch unterscheiden, ob sie sich in direkter Interaktion zueinander befinden (Personen, Gruppen und andere Organisationen) oder ob eine Wechselwirkung zwischen Organisation und gesamtgesellschaftlichen Gegebenheiten stattfindet.

²² Vgl. dazu z.B. auch DIEHL 1996: 43 f.

²³ Dass diese Einschätzung nicht ganz unumstritten ist, zeigen u.a. die Arbeiten in „Bürokratische Organisation“ von MAYNTZ 1968 und BOSETZKY 1980.

Dabei wird deutlich, dass der Mensch in seiner Eigenschaft als facettenreiches Individuum nicht nur unerwünscht, sondern im Sinne des ganzheitlichen Bürokratiebegriffs für das Gesamtsystem sogar schädlich sein kann, denn man muss damit rechnen, dass die Mitglieder

nicht unbedingt intrinsisch motiviert sind und kein hohes Interesse an der Zielerreichung der Organisation haben, sondern eher an der Erreichung persönlicher Ziele orientiert sind und die Normen fremder Systeme und informeller Gruppen durchzusetzen versuchen. (BOSETZKY 1994: 38).

Gegen etwaige Autonomiebedürfnisse müssen die Spitzen einer Organisation gezielt vorgehen bzw. bereits frühzeitig vorbeugend und korrektiv eingreifen:

Sie sind also (bei einer bestimmten Größe und Komplexität der Organisation) gezwungen, Präventivmaßnahmen zu ergreifen, um die Durchsetzung ihres Willens dauerhaft sicherzustellen, sie müssen den möglichen Aktionen ‚vorauslaufende‘, immerfort wirksame Regeln schaffen und erlassen. Außerdem erwachsen aus der tatsächlichen oder vermeintlichen Selbstbezogenheit der Mitglieder dauernde Kontrollen – insbesondere im Hinblick auf die Interaktionen mit der Umwelt -, das Verlangen nach ständigen Loyalitätsbeweisen, die Betonung des Gehorsams gegenüber den Vorgesetzten und die Hervorhebung der Beförderungskriterien Loyalität, Gehorsam und organisatorische Kenntnisse. (BOSETZKY 1970: 44f.).

Trotz dieser starken Reglementierung ihrer Mitglieder wird die bürokratische Organisation jedoch nicht als ausschließlich belastend und beengend empfunden, da den Nachteilen auch Vorteile entgegengesetzt sind²⁴, so dass eine sorgfältige und individuell anders geprägte Abwägung zu subjektiv unterschiedlichen Einschätzungen der persönlichen Befindlichkeit führen muss.

In Institutionen mit einer perfektionierten, d.h. übersteigerten Bürokratisierung (Militär, Arbeitslager, Klöster etc.) wird der einzelne Mensch völlig vereinnahmt:

Es verbleibt ihm keine Identität außerhalb derselben, sofern eine solche beim Eintritt noch vorhanden ist, wird diese systematisch abgebaut (PFEIFFER 1976: 85).

Dies scheint für die öffentliche Verwaltung übertrieben, aber auch „normale Behörden“ wie z.B. eine Kommunalverwaltung können, zumindest in Teilen, Züge von *totalen Institutionen*²⁵ annehmen (vgl. dazu auch BOSETZKY 1978).

²⁴ Als Vorteile können die Berechenbarkeit der Handlungsabläufe und Entscheidungen sowie die Sicherheit im sozio-emotionalen Bereich genannt werden, als Nachteile werden die Mängel des hierarchischen Systems und in der Informationssammlung und -verarbeitung verbunden mit den effizienzmindernenden Attitüden und Reaktionsweisen von Bürokraten empfunden.

²⁵ Vgl. zum Begriff der *totalen Institution* GOFFMAN 1971.

Man könnte also sagen, dass für ein perfektes Funktionieren einer optimalen Bürokratie im WEBERSchen Sinn, der Mensch alles das, was ihn menschlich macht, ausschalten muss und eher wie eine Maschine handeln soll:

Die Merkmale, die WEBER für die Bürokratie festhält: feste Kompetenzen, Amtshierarchie, Aktenmäßigkeit, Trennung von Mitteln, Unpersönlichkeit und Fachqualifikation, ergeben das Bild einer Maschine, zu deren beherrschendem Prinzip die Berechenbarkeit wird [...] Nach Weber entwickelt sich die Bürokratie umso vollkommener, je mehr sie sich „entmenschlicht“, je mehr alle persönlichen irrationalen Empfindungselemente aus der Erledigung der Amtsgeschäfte ausgeschaltet werden. (EHN 1996: 79f.).

In den letzten Jahrzehnten hat sich, bedingt durch eine rasante Entwicklung des gesellschaftlichen Umfelds, gezeigt, dass der Begriff Bürokratie wesentlich weiter gefasst und daher modifiziert werden muss. Die gesellschaftliche Wirklichkeit hat sich in einer Form gewandelt, die mit der herkömmlichen Auffassung von Bürokratie nicht mehr optimal verwaltet werden kann. Die Erfahrung lehrt uns:

Es kann in grundsätzlich hierarchisch-bürokratischen Organisationen durchaus auch Teilsysteme geben, die anders organisiert sind. (BOSETZKY 1994: 46).

Das bedeutet, dass sich andere Organisationsformen in manchen Situationen wesentlich effizienter erweisen als die bürokratische.

Diese kooperativen Modelle (vgl. LIPP 1978) stellen nun aber gänzlich andere Anforderungen an die Mitarbeiter, die nicht von allen erfüllt werden können. BOSETZKY charakterisiert die beiden Persönlichkeitsstrukturen, die in der Lage wären, ein Gegenmodell zur bürokratischen Organisation mittragen zu können, als „technokratisch-professionelle“ und „kritisch-emanzipatorische“ Typen. Da diese Eigenschaften bisher weder erwünscht noch toleriert waren, fällt es relativ schwer, die in den letzten Jahren immer wieder geforderte Auflockerung der bürokratischen Strukturen im Organisationsalltag mit dem vorhandenen Personal praktisch zu realisieren. Bedingt durch die traditionellen Effekte des sozialen Systems ‚Öffentliche Verwaltung‘ wurde in der Vergangenheit die Förderung der zu assoziativen Organisationsformen tendierenden Mitglieder eher unterdrückt, so dass auch heute noch die Auseinandersetzung zu alternativen Organisationsformen - wenn überhaupt - nur sehr widerwillig und schwerfällig vonstatten geht.

BERNARD stellt fest:

Dies ist einer der wesentlichen Gründe, wieso Verwaltung als Bürokratie, d.h. als engstirnige, willkürliche, undurchschaubare Amtsherrschaft erfahren wird. (BERNARD 1996: 45).

Die Tendenz der Verwaltung, sich als Bürokratie selbst zu verfestigen und abzukapseln, sich „über-zu-reproduzieren und über-zu-formalisieren“ (BERNARD 1996: 45) ist trotz langsam aufkommender Bewusstseinsbildung in den eigenen Reihen noch lange nicht gestoppt worden.

1.2.3 Mensch und Bürokratie

Wie bereits in den vorausgegangenen Abschnitten ausgeführt, ist das Verhalten des Menschen nicht unmittelbar unter seiner direkten Kontrolle, stattdessen laufen stets unterschiedliche und überwiegend unbewusste Mechanismen parallel zueinander ab, die unser Verhalten signifikant determinieren.

Es wurde immer wieder versucht, menschliches Verhalten allgemein von der Persönlichkeitsseite zu analysieren. Typischer Vertreter dieses Ansatzes ist SIGMUND FREUD mit seiner 1917 aufgestellten Libidotheorie. Demnach könnten verschiedene als den Beamten typisch zugeordneten Eigenschaften wie z.B. Ordnungsliebe und Sparsamkeit als Folge von Entbehrungen in der analen Kindheitsphase gewertet werden, die sich in ihrer Übersteigerung als Pedanterie und Geiz zeigen. Nach dieser Theorie wäre die Antwort auf die Frage, warum sich ein Beamter so verhält, wie er es typischerweise tut, primär in seiner Kindheit zu suchen, und die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Berufsgruppe sei eher zufällig.

Eine weitergehende Erklärung sucht MASLOW (1943) mit seiner Bedürfnispyramide zu illustrieren, die fünf hierarchisch angeordnete Bedürfnisse unterscheidet:

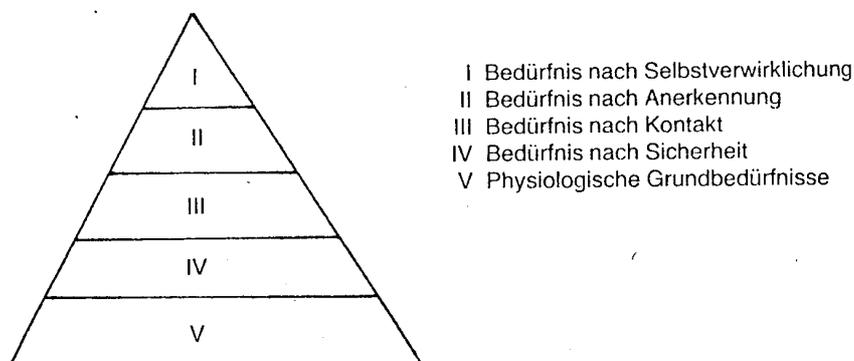


Abb. 1-3: Bedürfnispyramide nach MASLOW (hier zitiert nach BOSETZKY 1994: 58)

Überträgt man dies Modell auf die Öffentliche Verwaltung, wird man feststellen, dass die drei unteren Schichten weitgehend abgedeckt sind, d.h. diese Bedürfnisse werden bei den Mitarbeitern in der Regel befriedigt, so dass hier selten ein Defizit entsteht:

Anders sieht es möglicherweise mit den beiden oberen Bedürfnisgruppen aus: Weder die Bedürfnisse nach Anerkennung der eigenen Leistung, der eigenen Persönlichkeit noch etwa das Ziel der optimalen Selbstverwirklichung treffen angesichts der Arbeitsinhalte, der oft noch starr hierarchischen Verantwortungsstrukturen sowie der begrenzten Aufstiegsmöglichkeiten auf entsprechende Möglichkeiten (BOSETZKY 1994: 58f.).

Die Zwei-Faktoren-Theorie von HERZBERG (1966), nach der für die Zufrieden- bzw. Unzufriedenheit mit der Arbeit die Hygiene-Faktoren und die Motivatoren zuständig sind, hat auch für die öffentliche Verwaltung ihre Relevanz. Die Bedeutung eines guten oder schlechten Betriebsklimas erkennt WAGENER trotz unterschiedlicher Rahmenbedingungen auch für den öffentlichen Verwaltungsbereich:

Während in Großbetrieben und Großverwaltungen der Privatwirtschaft solche Erscheinungen auf die Dauer zu spürbaren Gewinnverlusten und damit zum Absinken gegenüber der Konkurrenz führt, ist dieses Korrektiv in der öffentlichen Verwaltung nicht vorhanden. (VON DER GROEBEN/SCHNUR/WAGENER 1966: 48).

Gleichwohl gelten hier aber dieselben Bedingungen, was die Effizienz der erbrachten Leistung angeht, die z.B. mit einer Messung der Bürgerzufriedenheit mit ihrer Verwaltung quantifiziert werden könnte.

Wie alle anderen Menschen auch, sind Mitarbeiter einer öffentlichen Verwaltung einer Vielzahl von Einflüssen und Bedürfnissen ausgesetzt, die ihr Handeln auch und gerade dem Bürger gegenüber bestimmen. Der Kontakt zum Bürger findet unter ganz bestimmten Rahmenbedingungen statt, die aufgrund der vorgegebenen Organisationsstruktur der öffentlichen Verwaltung vom einzelnen Mitarbeiter nur geringfügig oder gar nicht verändert werden können. Daher findet das Zusammentreffen von Verwaltungsmitarbeitern und Bürgern in den allermeisten Fällen nur unter Berücksichtigung *eines* Rollensegments statt: Bürger – Beamter und umgekehrt²⁶, alle weiteren denkbaren Rollen werden schon aus ökonomischen Gründen nicht wahrgenommen:

Auch unsere Wahrnehmung hält sich an diese Annahme einer relativen Konstanz der Umwelt. (BOSETZKY 1994: 65).

²⁶ Vgl. dazu BOSETZKY, FISCHER UND TIEFENSEE 1975 mit ihrer Rollensegmenttheorie.

Vorausgegangen ist dabei schon eine Selektion dessen, was unsere Wahrnehmung als zu unserem subjektiven Bild als „passend“ empfindet, d.h.:

eine Angleichung unserer Umwelt an unsere Vorstellungen, Erwartungen und Wünsche, aber auch an unsere Vorurteile, Ängste und Befürchtungen. (BOSETZKY 1994: 66).

Insofern reagiert ein Verwaltungsmitarbeiter nicht anders als andere Menschen auch, d.h. der Bürger auf der anderen Seite unterliegt bei seiner Kommunikation mit dem Beamten den gleichen Mechanismen. Allerdings kommt in dieser Situation für den Beamten das von ihm erwartete Rollenverhalten innerhalb der Organisation dazu, das seine auf individuelles Handeln ausgerichtete, an sich einzigartige Persönlichkeit im Sinne des sozialen Systems beeinflusst:

Persönlichkeit sucht sich in allem Handeln zu stabilisieren und Infragestellungen zu vermeiden; und das gilt auch bei allen Auseinandersetzungen des einzelnen mit der Organisation (BOSETZKY 1994: 67).

Jedem Menschen sind entsprechend seiner Position mehrere Rollen zugeteilt:

A person is composed of an internalization of organized social roles; language is the mechanism by which these internalizations occur. It is the medium in which these roles are organized. Now, we have defined role as a conduct pattern of a person which is typically expected by other persons. It is an expected pattern of conduct. The roles a person plays thus integrate one segment of his total conduct with a segment of the conduct of others. And this integration of persons, and of the roles they expect of one another, occurs by means of language. (GERTH/MILLS 1964: 83; vgl. auch STRAUSS 1956).

Für den Mitarbeiter einer öffentlichen Verwaltung wären folgende acht Rollensegmente denkbar:

- 8 Rollensegmente
- 1. Beamter – Vorgesetzter
- 2. Beamter – Untergebener
- 3. Beamter – Kollege
- 4. Beamter – Personalrat
- 5. Beamter – Bürger (Klient)
- 6. Beamter – Öffentlichkeit (Massenmedien)
- 7. Beamter – Gewerkschaftsorganisation
- 8. Beamter – Parteiorganisation

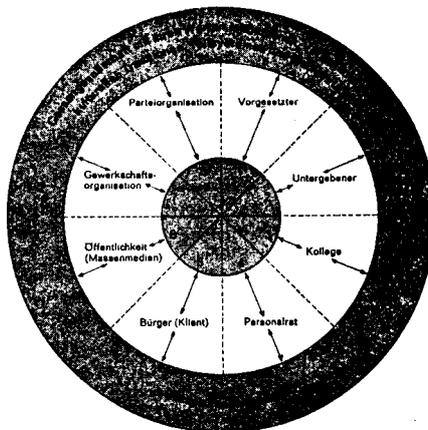


Abb. 1-4: Rollensegmente (BOSETZKY, FISCHER & TIEFENSEE 1975: 34)

Die Frage, ob diese Rollenzuteilung eher als positive Stütze oder als negative Restriktion der Persönlichkeit gesehen werden muss, wurde bereits vielfach untersucht (vgl. dazu HABERMAS 1968; DAHRENDORF 1961; BOSETZKY, FISCHER & TIEFENSEE 1975; HAUG 1972; LUHMANN 1968, WISWEDE 1977 und BLAU 1964), es bleibt jedoch zu vermuten, dass beiden Größen gleichermaßen Rechnung getragen werden muss.

Ähnlich wie die Rollenzuteilung hat auch die Einstellung eines Individuums zu seiner Umwelt signifikante Auswirkungen auf sein Handeln. Dies gilt genauso für die Mitglieder einer Organisation und zwar für ihr Handeln innerhalb und außerhalb derselben. Dabei kann Einstellung in die drei Komponenten affektiv, kognitiv und aktional gegliedert werden (vgl. BOSETZKY 1994: 86).

Den Einfluss der Einstellung auf das Handeln beschreibt CLAUB folgendermaßen:

Es sind relativ konstante, habituelle innere Richtungs- bzw. Verhaltensdispositionen des Menschen, die das Handeln und Erleben bestimmen (CLAUB 1976: 122).

BOSETZKY macht die Wirkung von Einstellung zum Verhalten an folgendem Schaubild deutlich:

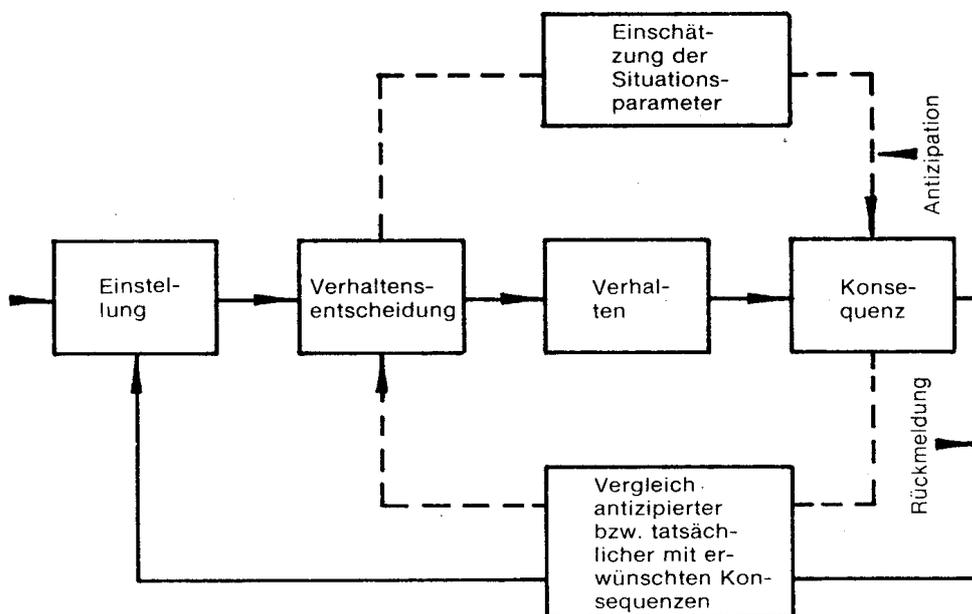


Abb. 1-5: Wirkungsfaktoren der Einstellung auf das Verhalten (BOSETZKY 1994: 90)

All diese Mechanismen der Wertezuordnung, Rollenzuteilung, Einstellungen etc. laufen bei den täglichen Kommunikationssituationen gewöhnlich automatisch, nach eigenen Regeln und

vor allem unbewusst und jenseits unserer direkten Einflussnahmemöglichkeit ab. Solange das Individuum sich mit allen Bereichen mehr oder weniger identifizieren kann, kommt es zu keiner gravierenden Störung oder nur zu einem diffusen Unbehagen. Tritt aber der Fall ein, dass ein bestimmter Gruppenmechanismus mit den individuellen Einstellungen eines Mitglieds kollidiert, sprechen wir von einer kognitiven Dissonanz (FESTINGER 1957), die so definiert werden kann:

Kognitive Dissonanz: Konflikthafter Zustand des Individuums, wenn es sich mit zwei Bewußtseinsinhalten (Kognitionen, Informationen) konfrontiert sieht, die es als bedeutsam für sich erlebt, die sich aber gegenseitig ausschließen; diesen Zustand trachtet es zu vermeiden bzw. zu reduzieren, wenn er entstanden ist. (BOSETZKY 1994: 92).

Die Abwehrmechanismen sind vielseitig und bei den einzelnen Mitgliedern je nach Leidensdruck unterschiedlich stark ausgeprägt. Exemplarisch hier fünf Strategien:

- (1) Wahrnehmungsabwehr
- (2) Aufsuchen stimmiger Informationen
- (3) Entwertung der dissonanzstiftenden Information
- (4) Erfinden von Scheinbegründungen
- (5) Verdrängung des Konflikts (BOSETZKY 1994: 92).

Die Bekämpfung dieser Dissonanzen, die nicht nur im organisationsinternen Umfeld, sondern auch z.B. im Kontakt mit dem Bürger auftreten können, ist ausgesprochen wichtig, da diese Dissonanzen unter Umständen eine echte Lebensbedrohung darstellen können:

Da es sich bei den Abwehrmechanismen um Versuche des Ichs handelt, mit der Angst fertig zu werden, die aus den Drohungen des Gewissens (Über-Ich), der realen Bestrafung aus der Außenwelt bzw. den rücksichtslosen Triebansprüchen denen es entspringt, können wir auch die kognitive Dissonanz auf das Urgefühl des Menschen, die Angst, beziehen. Widersprüche und Unvereinbarkeiten ertragen zu müssen, bedeutet Verlust an Orientierung und damit an Sicherheit. (BOSETZKY 1994: 93).

Das Bewusstsein für diese Dissonanzen ist im direkten mündlichen Kontakt deutlich stärker ausgeprägt, denn die schriftliche Kommunikation mit weitgehend anonymen Bürgern bietet dem Verwaltungsmitarbeiter die Möglichkeit zur Wahrung einer entschieden größeren Distanz.

Zwar ist die positive Einstellung der Verwaltungsmitarbeiter zu ihrer Organisation nicht so hoch wie angenommen (vgl. HEINRICH 1982), trotzdem würden 56,4% ihren Beruf ohne Einschränkung wiederwählen (RONNEBERGER & RÖDEL 1971). Es muss also trotz aller Kritik etwas geben, das den Verwaltungsberuf attraktiv und daher bewahrenswert macht, zumal

wenn dabei eine gesunde Mischung aus Innovation und Tradition favorisiert wird, die den Schwerpunkt auf Innovation legt:

Die Existenz großer Organisationen setzt voraus, daß ihre Mitglieder einen angemessenen Ausgleich zwischen den Polen der Beharrung und Stabilität einerseits und der Veränderung andererseits finden, wobei die allgemein-menschliche Tendenz zur Bequemlichkeit und Schwerfälligkeit die Seite der Beharrung quasi „von Natur aus“ zu gewährleisten scheint. (BOSETZKY 1994: 96).

1.2.4 Öffentliche Verwaltung und sprachliches Handeln

Die enorme Bedeutung, die Sprache für alle Formen des menschlichen Zusammenlebens besitzt, ist seit langem unumstritten und gilt selbstverständlich auch für die Prozesse organisierter Arbeit. Ohne Sprache gäbe es keine Möglichkeit, sich über die erlebte Wirklichkeit auszutauschen und so seinen eigenen Standort zu überprüfen und gegebenenfalls neu einzuordnen:

Immer sind es wir Menschen, ist es die Gesellschaft bzw. sind es einzelne gesellschaftliche Gruppen, die die Klassifikation der Wirklichkeit vornehmen und ihr damit ein Raster aufdrängen, das ihr im Grunde völlig fremd ist. Der Sinn ist klar: Sprache reduziert Komplexität und erleichtert so unsere Orientierung, auch auf die Gefahr hin, in Grenzfällen Unklarheit zu stiften. (BOSETZKY 1994: 101f.).

Die Notwendigkeit, sich über bestimmte Begrifflichkeiten weitgehend sprachlich zu einigen, kennzeichnet die Sprache der Verwaltung ebenso wie andere Fachsprachen auch. Die Herausbildung eines speziellen Wortschatzes beruht demnach auf Erfahrungen, die im Laufe der Zeit gemacht werden:

Die Begriffe bringen die Erfahrungen, die in der Gesellschaft gemacht werden, in Sicherheit und verleihen ihnen Dauer. (LINK 1979: 242).

BOSETZKY führt diese Überlegung LINKS weiter fort und kommt zu dem Schluss:

Wenn wir diesen Gedanken umkehren, so können wir die Sprache als diagnostisches Instrument benutzen, um etwas über die Gesellschaft zu erfahren, die diese Sprache geschaffen hat und verwendet. Und dies gilt auch für Subkulturen innerhalb einer Gesellschaft, die ihre spezielle Mentalität und ihr Selbstgefühl in besonderen Sprachformen zum Ausdruck bringen. (BOSETZKY 1994: 102).

Das würde bedeuten, dass die Verwaltungssprache gerade darum so ist, wie sie ist, weil die Verwaltungsangehörigen ihrem Wesen nach genauso beschaffen sind. Diese Auffassung wird

von vielen Kritikern der Amtssprache geteilt, die die Wurzel des Übels nicht im sprachlichen Produkt selbst²⁷, sondern bei seinen Verfassern sehen:

So geschraubt, so lebensfern, so eitel wie das Geschreibe ist auch der Verfasser. Das Wort ist tief im Menschen angelegt, es b e deutet nicht so sehr, als daß es deutet, nämlich den sich selbst schöpfenden Geist. (WIDMAIER 1954: 249).

Auch LESS möchte bei der Verbesserung des Amtsdeutsch (von dem er sich fragt, ob es bereits zu einem Begriff konkretisierte Kritik ist) primär bei den Persönlichkeiten der Textautoren ansetzen, da die Beseitigung der Mängel an den so kritisierten Sprachprodukten evtl. keine Ausbildungssache in sprachlicher Hinsicht darstelle:

Stellen wir aber fest, daß es sich über das Sprachliche hinaus um p s y c h o l o g i s c h zu verstehende und zu bewertende spezifische Verhaltensweisen geistig-seelischer Natur handelt, die sich eben a u c h im Sprachlichen als dem Hauptausdruckmittel auswirken, dann werden sich andere Schlüsse über die anzuwendenden Gegenmittel ergeben. Denn nur soweit die mit Recht als Mängel empfundenen Besonderheiten im öffentlichen Schriftwerk auf Wissenslücken und Unvollkommenheiten in der Anwendung eines Wissens beruhen, werden sie sich durch grammatische oder stilistische Patentempfehlungen beheben lassen. Ergibt eine psychoanalytische Untersuchung Zusammenhänge zwischen Sprache und subjektiver Struktur des Schreibers – und das scheint auf den ersten Blick nahezu „selbstverständlich“ – ist in Schulung und Ausbildung sowie in der Auswahl des Arbeitsplatzes darauf Bedacht zu nehmen. Damit wird die Frage der Gestaltung des Schriftwerks von einer grammatisch-stilistischen zu einer aktuell-psychologischen. (LESS 1958: 362).

WIDMAIER geht in seiner Kritik sogar so weit, zu behaupten, dass die einzelnen Schreiber es bewusst darauf anlegen, in einem für den Bürger möglichst unverständlichen, komplizierten Stil²⁸ zu schreiben, um damit ihre distanzierte Überlegenheit zu demonstrieren:

Da ist vorweg die Anmaßung, nur ja nichts so einfach zu sagen, daß es auch der Nachbar über der Straße versteht. Zum Kuckuck, was wären wir denn, wenn uns jeder Bauhilfsarbeiter verstünde? (WIDMAIER 1954: 249).

Diese Kritikansätze beziehen sich auch zeitlich eher auf eine Verwaltung, deren Hauptzweck in der Reglementierung der Bürger bestand und insofern zur Festigung der bestehenden Herrschaftsverhältnisse dienen sollte, in denen ein selbstständig denkender oder gar handelnder Bürger keinen Platz hat. Der in Abschnitt 1.2.2 behandelte Idealtypus der Bürokratie, dessen

²⁷ Vgl. zu diesem Ansatz der Sprachkritik die vielen Ratgeber, die Beispiele und Hinweise für ein *grammatisch korrektes* Deutsch geben und häufig auftretende Fehler aufdecken wie z.B. LIST 1951 mit seinen 7 sprachlichen Todsünden.

²⁸ Auch SCHOPENHAUER verurteilt diese Art, Sachverhalte unnötig sprachlich zu verkomplizieren und meint: „Jene Alltagsköpfe nämlich können schlechterdings sich nicht entschließen, zu schreiben, wie sie denken; weil ihnen ahndet, daß alsdann das Ding ein gar einfältiges Ansehen erhalten könnte. Sie bringen demnach, was sie zu sagen haben, in gezwungenen, schwierigen Wendungen, neu geschaffenen Wörtern und weitläufigen, um den Gedanken herumgehenden und ihn verhüllenden Perioden vor. Sie möchten ihn so aufstutzen, daß er ein gelehr-

Prinzipien in den deutschen Behörden wohl immer noch präsent sind, zielte doch gerade auf das Ausschalten des Menschlichen bei der optimalen Erledigung der Verwaltungsarbeit, und eine Berücksichtigung des Bürgers als Individuum war schon gar nicht vorgesehen.

Basierend auf den Überlegungen zum WEBERSchen Bürokratiebegriff müsste dies die Folge sein:

Aus der gesteigerten sozialen „Entmenschlichung“ folgt auch eine Depersonalisierung und Anonymisierung des bürokratischen Diskurses. (EHN 1996: 80).

Daher wurde im Zuge der wachsenden Demokratisierung immer wieder eine Verpersönlichung der Verwaltungsstrukturen gefordert, bei der der Mensch wieder in den Blickpunkt des Interesses gestellt werden soll:

Der Kontakt zwischen Bürger und Verwaltung muß erkennen lassen, daß der Bürger nicht Objekt der Verwaltung, sondern Subjekt im Rahmen eines zweiseitigen Verwaltungsgeschehens ist. (THIEME 1970: 61).

WAGNER schwächt diese Sichtweise deutlich ab, indem sie auf die enge, bindende Verflechtung von Rechts- und Verwaltungssprache hinweist²⁹, und die oft recht emotionsgeladene Kritik (vgl. z.B. WIDMAIER) in sachliche Bahnen lenkt:

Bei der allgemeinen Tendenz unserer Zeit zur Sachlichkeit und Unverbindlichkeit ist diese formelhafte, unpersönliche und notwendig zugleich farblose Ausdrucksweise nicht negativ zu bewerten, und es geht entschieden zu weit, hier eine „Entmenschlichung“ zu sehen. Vielmehr bietet das unpersönliche Gegenüber neue Möglichkeiten der Unabhängigkeit und Freiheit, und die unpersönliche Sprache ist zumeist sachlich angemessen und korrekt. (WAGNER 1984: 109).

Trotzdem bleibt festzuhalten, dass auch nach WAGNERS Plädoyer für die Eigenart der Verwaltungssprache das subjektiv vorhandene Unbehagen der Bürger nicht verschwunden und die Kritik somit nicht verstummt ist.³⁰ Nach wie vor führt der Gebrauch von „gruppenspezifischen Wortverbindungsregeln“ (vgl. BADURA 1973) zu Verständnisproblemen, die vom Bürger als nicht gruppenzugehörig nicht ohne weiteres aufgehoben werden können, obwohl die einzelnen Worte vielleicht alle bekannt sind:

tes oder tiefsinniges Ansehen erhalte, damit man denke, es stecke vielmehr dahinter, als man zur Zeit gewahr wird.“ (zitiert nach WIDMAIER 1954: 249).

²⁹ „Der Verwaltungsangehörige ist bei seiner Formulierung nicht frei, sondern muß sich nach der Sprache der Gesetze und der Rechtsprechung richten, besonders bei Schriftstücken, die einen unmittelbaren gesetzlichen Bezug haben wie Durchführungsbestimmungen, Verwaltungsvorschriften und Verwaltungsakte.“ (WAGNER 1984: 106).

In extremen Situationen empfängt der Nichtfachmann in erster Linie syntaktische Informationen, vergleichbar mit der nicht wissenschaftlich ausgebildeten Sekretärin, die einen fachwissenschaftlich konzipierten Text schreibt. (KUBE 1973: 76).

In vielen Texten sind es also nicht die Ausdrücke an sich, die Wortwahl oder der syntaktische Aufbau, die das Verständnis erschweren, man kann dem Text rein grammatisch sehr wohl folgen; vielmehr fehlt dem Bürger oft der Zugang zu der eigentlichen Sinnaussage, wie im folgenden Beispiel aus einem Bescheid-Vordruck des Finanzamtes Charlottenburg-Ost, dessen Sinn auch ein ansonsten sprachkundiger Mensch vermutlich nicht gleich beim ersten Lesen erfasst:

Einwendungen gegen Entscheidungen in diesem Bescheid können nur durch Einspruch gegen diesen Bescheid geltend gemacht werden. Ein anderer Bescheid, dem die in diesem Bescheid getroffenen Entscheidungen zugrunde gelegt werden, kann nicht mit der Begründung angefochten werden, daß die in diesem Bescheid getroffenen Entscheidungen unzutreffend seien.

Die Konsequenz ist vom Gesetzgeber so sicher nicht gewollt: Es entsteht eine Ungleichheit bei der Möglichkeit, seine persönlichen Rechte gegenüber dem Staat (als dessen Vertreter und direkter Verhandlungspartner mit dem Bürger die Behörde auftritt) wahrzunehmen, die sich einseitig zugunsten der (sprach-) gebildeten Bevölkerung auswirkt:

Schriftlichkeit und *Aktenmäßigkeit* bedingen zusammen mit der juristischen Fundierung des Verwaltungshandelns und mit der Automatisierung der Informationsverarbeitung (EDV) einerseits die kompliziert-formulärmäßige Abwicklung von Kontakten sowie andererseits eine für den Bürger oftmals kaum mehr zu verstehende Verwaltungssprache, wodurch ihm die Wahrnehmung seiner Rechte erheblich erschwert wird. (HEGNER 1979: 314).

Damit werden genau die Gruppen benachteiligt, die der Staat an sich besonders ansprechen und fördern wollte und sollte:

Übergreifendes Ziel verständlich gestalteter Texte aus der Verwaltung ist immer die Verminderung der realen Benachteiligung ganzer Bevölkerungsschichten und -gruppen im Verwaltungshandeln. (REIDEGELD 1976: 229).

Die Verwaltung tut sich aber nach wie vor schwer, ihre mittlerweile immer tiefgreifenderen Reformbemühungen auch im Hinblick auf den Dienstleistungsgedanken in sprachlich adäquate Formen umzusetzen, obwohl der Kontakt zum Bürger unumstritten einen ganz zentralen Punkt des Verwaltungshandelns darstellt.

³⁰ Vgl. zu einer kritischen Auseinandersetzung mit KORN'S Kritik an der Verwaltungssprache auch VON POLENZ 1963; KOLB 1961; OKSAAR 1976, die die Notwendigkeit der Fachsprachlichkeit der Verwaltungssprache stärker berücksichtigen.

Wie in Abschnitt 1.2.1 erwähnt, steht die schriftliche Kommunikation deutlich im Vordergrund. Das macht sich auch für den Bürger bemerkbar, denn alle wirklich relevanten Vorgänge bekommen erst durch ihre schriftliche Fixierung (möglichst mit Dienstsiegel und Unterschrift) ihren eigentlichen Sinn. Eine mündliche Aussage mit (gesetzlich) bindendem Charakter – also quasi ein mündlicher Bescheid – existiert nicht, d.h. der Bürger (andersherum aber auch der Verwaltungsmitarbeiter) kann darauf rechtlich keinen Bezug nehmen.

Es ist daher verständlich, dass für die schriftliche Verwaltungssprache andere Regeln gelten als für die gesprochene, da sie ganz andere Funktionen zu erfüllen hat. Was einmal schriftlich vorliegt, kann nicht mehr widerrufen und jederzeit nachprüfbar wieder vorgelegt werden, und so erklärt sich das Bemühen der Autoren, nur ja nichts so zu formulieren, dass es später gegen sie verwendet werden kann:

Status, Funktion und Mentalität, verbunden mit den bürokratischen Strukturen ihres Handlungsumfeldes, ergeben zusammen die Bedingungen und die Erklärung für sprachliches und administratives Handeln. In beiden Handlungsäußerungen zeigt sich zwar ein scheinbar autonomes Handeln des betreffenden Beamten, indem er etwas anordnet, weiterleitet, in Auftrag gibt usw., aber dieser administrative Akt ist festgelegt, geregelt, vollzieht sich unter der Maßgabe von Verordnungen. Er handelt also stellvertretend und richtet sich danach, was an ihn delegiert ist. Er ist darüber hinaus z.T. aus der eigenen Verantwortung entlassen, weil er sich im Zweifelsfall damit herausreden kann, daß er nicht zuständig sei. Es ist zu vermuten, daß dieser Sprechakt des Herausredens bereits zur administrativen Floskel geworden ist. Das weitgehende Fehlen von Eigenverantwortlichkeit und der tägliche Umgang mit stets den gleichen Sprachmustern reduziert auch die Verantwortung vor der Sprache, zumindest befördert es nicht die sprachliche Variabilität. (RADTKE 1981: 81f.).

Dies führt zu den oft schwer verständlichen Texten in Bescheiden, die – obwohl direkt an ihn gerichtet - im Grunde nicht primär für die Kommunikation mit dem Bürger formuliert wurden, sondern eigentlich eine Inter-Fachkommunikation zwischen Verwaltung und Juristen für den Fall einer Anfechtung vor Gericht darstellen.³¹ Die Tatsache, dass dem Bürger hier die Kenntnis komplizierter juristischer „Insiderformulierungen“ zugemutet wird³², ist den Autoren vermutlich gar nicht bewusst, denn „der Sachbearbeiter hat das Gefühl für die Auswirkung seiner Äußerung auf die Außenwelt verloren“, er ist „berufsblind“ geworden. (vgl. DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR PERSONALWESEN 1950).

Da nun die öffentliche Verwaltung Einzug in nahezu alle Lebensbereiche des Menschen gefunden hat und gerade durch die Zunahme des Verwaltungshandelns auf dem Gebiet der

³¹ Vgl. zur Problematik der Mehrfachadressierung von Behördentexten z.B. in Bescheiden BECKER-MROTZEK/SCHERNER 2000: 638f. und in medizinischen Beipackzetteln HOFFMANN 1983: 153 f..

³² Zur Wechselwirkung der beiden Sprachsysteme zueinander vgl. LOHMAR 1978 und weiter STROUHAL 1996: 9: „Dabei wird von der Überlegung ausgegangen, daß die Rechtssprache in ganz besonderer Weise Subjekt und Objekt der Bürokratie ist: Die Sprache der Gesetze bestimmt die Grenzen der Bürokratie ebenso, wie sie von den Strukturen bürokratischen Denkens durchdrungen ist.“

Leistungs- und Versorgungsverwaltung bei gleichzeitig steigender Komplexität der Eingriffsverwaltung immer mehr Menschen mit den unterschiedlichsten sprachlichen Voraussetzungen mit durchweg wenig allgemeinsprachlich formulierten Bescheiden konfrontiert werden, ist die Beschäftigung mit der Verwaltungssprache für jeden Bürger notwendige Pflicht, der er sich als aktives Mitglied der Gesellschaft nicht entziehen kann.

Die folgende Grafik zeigt die chronologisch betrachtete Entwicklung der Zunahme der Berührungspunkte des Bürgers mit der Verwaltung im Laufe seines Lebens:

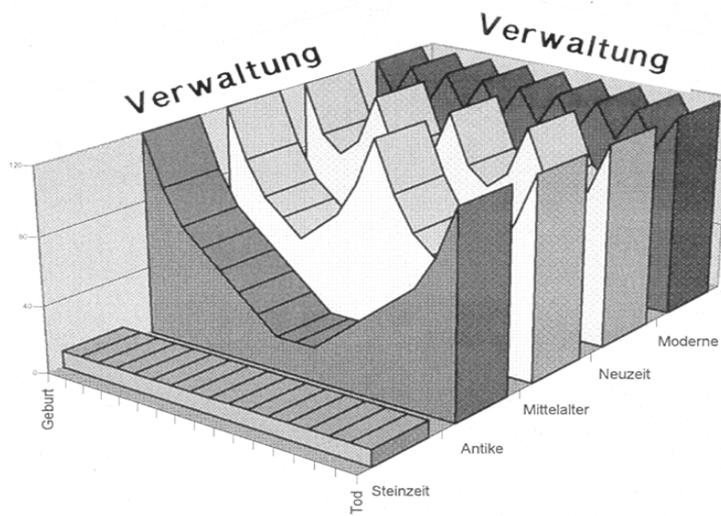


Abb. 1-6: Entwicklung der Berührungspunkte mit der Verwaltung

Die eminente Bedeutung des sprachlichen Handelns für die öffentliche Verwaltung ist insofern unbestritten, gleichwohl fehlt es immer noch an Umsetzungsstrategien, um die theoretisch gewonnenen Erkenntnisse zur Aufhebung der Diskrepanz zwischen real-Machbarem und subjektiv-Erwartbarem in konkrete Resultate zu transformieren.

1.3 Dienstleistung und Dienstleistungsgesellschaft

1.3.1. Definitionen

Der Begriff der Dienstleistung ist durchaus nicht neu, obwohl er in den letzten Jahren eine deutliche Aufwertung im Bereich der gesellschaftlichen Interessengewichtung erfahren hat. Fast unversehens ist er in den Fokus allgemeiner Diskussionen über die Beschaffenheit der sozialen Lebensbedingungen gerückt, und alle sonst in dem ein oder anderen Punkt divergie

renden Anschauungen gipfeln in der einhelligen Aussage, unsere heutige Gesellschaft sei eine Dienstleistungsgesellschaft.

Der Brockhaus-Enzyklopädie definiert diesen Begriff so:

Sie ist eine Form der hochentwickelten Gesellschaft, in der nicht mehr überwiegend die industrielle Fertigung die sozio-ökonom. Strukturen, die Arbeits- und Lebensbedingungen sowie auch Normen und Wertesysteme bestimmt, sondern ein vielfältig strukturierter Dienstleistungssektor. (BROCKHAUS 1998 Bd. IV: 477).

Die Ursachen für diese Entwicklung werden in diesem Enzyklopädieeintrag folgendermaßen beschrieben:

Der Übergang von einer hochentwickelten Industriegesellschaft zu einer weltwirtschaftlich orientierten D. mit hohem Niveau der industriellen und auch landwirtschaftlichen Produktion entspricht der Dreisektorenhypothese des sektoralen Strukturwandels. Diese eine aufeinanderfolgende Dominanz des primären, sekundären und tertiären Sektors beschreibende Wirtschaftsstufentheorie wird sowohl durch Verschiebungen der Nachfragestruktur wie durch unterschiedl. langfristige Produktivitätsfortschritte begründet.

Während in der Agrargesellschaft die Befriedigung der Grundbedürfnisse ökonomisch im Vordergrund steht, kann im Zuge der Industrialisierung eine zunehmend technisierte und damit produktivere Landwirtschaft Nahrungsmittelüberschüsse für die städt., in der Industrie beschäftigte Bev. erwirtschaften. Im Zuge der Steigerung des Pro-Kopf-Einkommens wandeln sich auch die Bedürfnisse. Agrarerzeugnisse werden mit steigendem Einkommen im Vergleich zu anderen Erzeugnissen weniger nachgefragt. Statt dessen steigt die Nachfrage nach industriellen Erzeugnissen (z.B. langlebige Konsumgüter) und im weiteren. i. d. R. nachdem ein bestimmtes Ausstattungsniveau erreicht ist, auch die Nachfrage nach Dienstleistungen, z.B. nach >Freizeitgütern< (Sport, Spiel, Unterhaltung, Reisen). Zugleich bewirkt die mit der Industrialisierung einsetzende Entstehung der Kleinfamilie, daß viele früher im Rahmen des Haushalts der Großfamilie erbrachten Dienstleistungen nunmehr am Markt nachgefragt oder vom Staat angeboten werden. Die Entwicklung des modernen Wohlfahrtsstaates hat v.a. im Bereich der sozialen Dienste (Bildung, Gesundheit) ein Wachstum staatl. Dienstleistungen gefördert. (BROCKHAUS ENZYKLOPÄDIE 1998 Bd. IV: 479).

Wenn mit der Charakterisierung der heutigen Gesellschaft als einer Dienstleistungsgesellschaft also die Relationsverschiebung der drei genannten Sektoren zueinander gemeint ist, sprechen die Fakten³³ natürlich für sich: die Ausweitung des tertiären Sektors hat sich tatsächlich überproportional entwickelt.

Andererseits schwingen in dem Begriff Dienstleistung heute weitere Bedeutungselemente mit, die in dieser funktionalen Definition nicht angesprochen werden, da sie sich hauptsächlich auf

³³ Die Entwicklung der drei Sektoren von 1960 – 1998 stellt sich so dar (BROCKHAUS ENZYKLOPÄDIE 1998 Bd. IV: 481).

	<u>1960</u>	<u>1998</u>
Primärer Sektor:	15%	4%
Sekundärer Sektor:	47%	38%
Tertiärer Sektor:	38%	58%

die rein begriffliche Trennung bzw. Zuordnung von „wirtschaftlichen Verrichtungen“ zum primären, sekundären oder tertiären Sektor konzentriert.

Diese funktionale Definition kann durch eine Wesensbeschreibung ergänzt werden:

Dienstleistung ist vom Begriff her zunächst durchaus positiv zu bewerten. Die Wortbestandteile *Dienst* und *Leistung* erwecken in ihrer Kombination³⁴ und erst recht, wenn man Forderer und nicht Erbringer³⁵ der Dienstleistung ist, ein angenehmes Gefühl der „Macht“ gepaart mit einem „Hauch von Luxus“ („ich kann mir diesen Dienst leisten“). Man möchte sich einen Dienst erweisen lassen, den man in der Regel – natürlich je nach persönlicher Qualifikation und Fertigkeit – im Prinzip auch selber hätte ausführen können.³⁶

Damit erhalten private und öffentliche Dienstleistungen, obwohl mit demselben Wort belegt, ganz unterschiedliche Qualitäten. Das zuvor erwähnte Gefühl der Macht, nämlich die Leistung eines Dienstes selbst bestimmen und bewerten und vor allem die entsprechenden Konsequenzen daraus ziehen zu können, bestimmen ganz wesentlich die Art des Verhältnisses zwischen Kunde und Dienstleister.³⁷ Der Dienstleister hat ein überlebenswichtiges Interesse an der Zufriedenstellung seiner Kunden und akzeptiert daher die „dienende“, also untergeordnete Rolle im Kundenkontakt.³⁸ Die bestehende Konkurrenz, verbunden mit drohender Kundenabwanderung, bewegt ihn dazu, seine Dienste so anzubieten, dass der Kunde ihnen unter anderen ähnlichen Angeboten den Vorzug gibt. Da die Qualität einiger Dienstleistungen an sich

³⁴ Die Worte *Dienst* und *Leistung* allein haben durchaus ambivalente Wirkung, selbst wenn man die Begriffe nicht direkt auf sich selbst bezieht. Jemandem „einen Dienst erweisen“ oder selbst Nutznießer eines erwiesenen Dienstes zu sein, ist schon darum akzeptabel, weil hier immer eine gewisse „Freiwilligkeit“ des Dienstlerweisenden impliziert ist. Andererseits verbindet man mit *Dienst* z.B. auch alle militärischen Strukturen, in denen das Prinzip der Unterordnung oberste Priorität hat.

Leistung als etwas, das bereits zur Zufriedenheit der Beteiligten erbracht wurde, löst sicher angenehme Gefühle aus, birgt aber als Forderung immer die Gefahr der Überforderung in sich, da die Ansprüche der Beteiligten (oft die eigenen) nicht übereinstimmen. Der so entstehende „Leistungsdruck“ ist zweifellos negativ.

³⁵ Auch die Position des Erbringers einer Dienstleistung lässt gewisse Freiheiten zu, denn der Entschluss zum Angebot einer Dienstleistung erfolgt auf freiwilliger Basis.

³⁶ Diese potentielle Auswählbarkeit (selbst wenn jemand die Befähigung zu einer bestimmten Tätigkeit jetzt nicht hat, so könnte er sie doch erlernen und selber ausführen) der Inanspruchnahme einer Dienstleistung oder nicht ist ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal der privaten zur öffentlichen Dienstleistung, denn auch wenn man z.B. der Überzeugung ist, einen Reisepass viel besser oder zumindest genauso gut ausstellen zu können wie die Behörde, hat man doch keine Wahl: man *muss* diese Dienstleistung in genau der angebotenen Form in Anspruch nehmen, ob man will oder nicht. Der Bürger ist also sogar in mehrfacher Hinsicht reglementiert: nicht nur, dass er sich nicht aussuchen kann, ob er die Dienstleistung überhaupt in Anspruch nimmt, er ist auch noch auf einen ganz bestimmten Dienstleister angewiesen. (Auf die prinzipielle Möglichkeit einer indirekten Einflussnahme über politisch initiierte Entscheidungsprozesse soll hier nicht weiter eingegangen werden.)

³⁷ Vgl. demgegenüber die oft zitierte „Ohnmacht“ gegenüber einer Behörde (LAUFER 1983: 101f.).

³⁸ Auch dies ist ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal zur öffentlichen Dienstleistung, wo die Verhältnisse praktisch umgekehrt werden; der Bürger hat nicht das Gefühl, als Kunde „König zu sein“, sondern fühlt sich seinem Dienstleister unterlegen. Zwar kann er prinzipiell jede angebotene Dienstleistung anfordern, anders als bei privaten Dienstleistern wird aber deutlich, dass die öffentliche Verwaltung auf ihre Kunden im Einzelfall nicht angewiesen ist bzw. eine „monopolisierte“ Leistung verkauft wird, noch dazu mit der Einschränkung der

nicht mehr wesentlich gesteigert werden kann, kommt ein weiterer wichtiger Aspekt dazu, der sich mit dem Begriff Service umschreiben lässt und den SPIESS als „freiwillige, unentgeltliche Zusatzleistung zu der originären Dienstleistung“ (SPIESS 2000: 135) bezeichnet. Inwieweit Service nun wirklich freiwillig gewährt wird, mag in diesem Zusammenhang dahingestellt bleiben, für diese Arbeit interessanter ist aber die Frage, inwieweit Service tatsächlich etwas Zusätzliches oder im Grunde bereits Teil der Dienstleistung ist.

Jedenfalls zeigt sich, dass die herkömmliche Bereitstellung selbst qualitativ hochwertiger Dienstleistungen heute nicht mehr ausreicht, um die Ansprüche der Dienstleistungsgesellschaft³⁹ zu befriedigen. Qualität gehört nach dem Herzberg-Modell also mittlerweile zu den Hygiene-Faktoren, und es muss der Service als Motivator hinzukommen, um eine bestimmte Dienstleistung besonders zu charakterisieren und damit positiv hervortreten zu lassen.

Dieser Service wird in der Regel in direktem Kundenkontakt erbracht, damit die positiv assoziative Wirkung mit dem jeweiligen Dienstleister in Verbindung gebracht werden kann. Hygiene-Faktoren wie Freundlichkeit und Höflichkeit sowie eine angemessene Kommunikationsbasis mit optimaler Verständlichkeit, bei der die Dienstleister sich bemühen, ihren Kunden auch sprachlich entgegenzukommen⁴⁰, sind selbstverständliche Bestandteile einer intakten Anbieter-Kunden-Beziehung, die sich nur im Grad ihrer Realisierung in konkreten ‚Verkaufssituationen‘ unterscheiden, grundsätzlich aber von beiden Verhandlungspartnern als notwendig vorausgesetzt werden.

1.3.2 Kundenzufriedenheit

Im Zusammenhang mit Dienstleistung ist Service einer der meist genannten Begriffe, ohne dass exakt bestimmt werden könnte, was genau damit gemeint ist. Konsens besteht aber auf jeden Fall bezüglich seiner Funktion: das Erzeugen von Kundenzufriedenheit. Dieser Schlüs

Kundenselektion, d.h. nicht jeder Bürger kann jede Leistung auch wirklich in Anspruch nehmen, er muss sich erst als Kunde „qualifizieren“.

³⁹ Hier nun zeigt sich, was mit „Hinwendung zur Dienstleistungsgesellschaft“ auch gemeint ist: Die Ansprüche der Menschen sind gestiegen. Nicht nur die Quantität der geforderten Dienstleistungen (damit verbunden natürlich auch das Dienstleistungsangebot) nimmt zu, auch die Anforderungen an die Qualität wachsen beständig, so dass eine stete Qualitätskontrolle ihrer Leistungen für alle Anbieter unabdingbar ist.

⁴⁰ Es ergeben sich Vorteile für beide Seiten: der Anbieter verringert durch eine höfliche und verständliche Sprache die Distanz zum Kunden, weil eine Vergrößerung die eventuelle Abkehr von seinem Dienstleistungsangebot zur Folge haben könnte. Der Kunde fühlt sich „angenommen“ und verstanden und ist daher überzeugt, dass seine individuellen Bedürfnisse erkannt und mit genau der angebotenen Dienstleistung optimal befriedigt werden. Sogar wenn er aufgrund mangelnder Fachkenntnisse z.B. bei komplexen technischen Bereichen nicht alles bis ins Detail verstanden haben sollte, wird das Bemühen des Anbieters um größtmögliche Verständlichkeit vielfach mit einem „persönlichen Vertrauen“ (vgl. LUHMANN 1964: 71ff.) honoriert. Vgl. zum verhaltenssichernden „Systemvertrauen“ auch KAUFMANN 1970: 261ff., 314ff.

selfaktor für den Erfolg von Unternehmen wird in allen modernen Marketing-Konzepten als der zentrale Punkt behandelt, denn die Kundenorientierung „aimed at generating customer satisfaction as the key to satisfying organizational goals“ (KOTLER 1988: 18) ist einhellige Strategie von Marketing schlechthin:

The idea of satisfying the needs of the customer by means of the product and the whole cluster of things associated with creating, delivering and finally consuming it. (LEVITT 1960: 50).

Wie aber kann diese Kundenzufriedenheit optimal erreicht werden? Diese Frage kann nicht beantwortet werden, ohne den Begriff Kundenzufriedenheit zunächst genauer zu definieren. Spätestens dann wird deutlich, dass wesentliche konzeptionelle und methodische Fragen zu dem Zufriedenheitskonstrukt bis heute strittig sind (vgl. HOMBURG/RUDOLPH 1997; KAAS/RUNOW 1984; HUNT 1977).

Angesichts der jahrzehntelangen Tradition der Zufriedenheitsforschung sollte man meinen, dass die methodischen Probleme z.B. bei der Zufriedenheitsmessung mittlerweile gelöst worden wären, aber dies ist nicht der Fall, da schon die theoretischen Untersuchungsansätze keine definitiven Erkenntnisse über das Zufriedenheitskonstrukt gebracht haben (vgl. STAUSS/SEIDEL 1997: 188f.). Zufriedenheit ist ein psychologisches Phänomen, von dem alle Menschen eine interindividuell unterschiedliche Vorstellung haben (vgl. RUNOW 1982: 72), wobei es schwierig ist, die damit verbundenen Phänomene empirisch zu fassen (vgl. MAYNTZ/HOLM/HÜBNER 1978).

Auch die theoretischen Erklärungsansätze gehen von unterschiedlichen Positionen aus. NEUBERGER unterscheidet die vier folgenden Konzeptionen:

- bedürfnistheoretische Konzeption
- anreiztheoretische Konzeption
- kognitive Konzeption
- humanistische Konzeption. (NEUBERGER 1974: 140ff.).

Typisch für die bedürfnisorientierte Konzeption ist das Homöostase-Prinzip (vgl. HERBER 1976: 18ff.), das den Menschen dazu drängt, ein inneres, statisches Gleichgewicht zu erhalten. Die Störung dieses Gleichgewichts verursacht Unzufriedenheit, die Wiederherstellung Zufriedenheit. Die Motive für die Gleichgewichtsstörung können zyklisch oder dispositionell sein, d.h. durch einen Mangelzustand (zyklisch) oder durch ständig latent vorhandene Bedürfnisse (dispositionell) hervorgerufen werden.

Der anreiztheoretische Ansatz geht vom hedonistischen Prinzip aus: Lust vermehren und Unlust vermeiden. Das bedeutet, dass sowohl Zufriedenheit als auch Unzufriedenheit in Abstufungen gemessen werden können (vgl. STAEHLE 1990; LEWIN 1947).

Die kognitiven Theorien (vgl. HEIDER 1946; ; FESTINGER 1957) beziehen sich auf die Annahme, dass widersprüchliche Kognitionen im Menschen eine Spannung auslösen, die eine Tendenz zu ihrer Beseitigung hervorrufen. Zufriedenheit liegt vor, wenn ein inneres kognitives Gleichgewicht herrscht, Unzufriedenheit entsteht bei Disharmonien (z.B. „hoher Preis“ und „schlechte Qualität“).

Humanistische Theorien beziehen sich auf den Mensch als einmalig in seinem „Mensch-Sein“ und in seiner individuellen Lebenssituation ohne kausale Erklärungen für allgemeine Verhaltensgesetze und beruhen auf humanistischen Philosophien (STAEHLE 1990: 38).

Kundenzufriedenheit als hochinteressantes Objekt der Marketing-Forschung hat bereits zahlreiche Definitionen erfahren (z.B. CZEPIEL/ROSENBERG 1977; HOWARD 1977; DAY 1977; HANDY 1977; MILLER 1977; RIEMER 1986), von denen exemplarisch die Definition HUNTS genannt sei:

Satisfaction is a kind of stepping away from an experience and evaluating it. You may have a pleasureable experience and then be satisfied as you evaluate that experience. If it were not a stepping away, we'd call it hapiness or pleasure or a warm feeling or something like that. Satisfaction is not a pleasureableness of the experience, it is the evaluation rendered that the experience was at least as good as it was supposed to be. One could have a pleasureable experience that caused dissatisfaction because even though pleasurable, it wasn't as pleasureable as it was supposed or expected to be. So satisfaction/dissatisfaction isn't an emotion, it's the evaluation of an emotion, and as such it becomes a quasi-cognitive construct. (HUNT 1977: 459f.).

Hier wird angesprochen, was Grundannahme der meisten Zufriedenheitsforschungsansätze ist: Zufriedenheit als abhängige Variable von Erwartungsdiskrepanzen. Dabei werden die drei Komponenten der Zufriedenheit, die Soll-Komponente, die Ist-Komponente und die Ergebnis-Komponente (vgl. SCHÜTZE 1992: 154ff.), zueinander derart in Beziehung gesetzt, dass sich der Grad der Zufriedenheit an der Bewertung der Ergebnis-Komponente bemessen lässt. Die Ergebnis-Komponente ihrerseits kommt durch einen Vergleich der Soll- und Ist-Komponente zustande. Damit ist die Ergebnis-Komponente (E) praktisch die Differenz aus Soll- (S) und Ist-(I) Komponente, mathematisch ausgedrückt also:

$$E = S - I.$$

So simpel diese Gleichung in ihrer mathematischen Eigenschaft aussieht, macht sie doch aufgrund der Dynamik und Komplexität ihrer Komponenten allgemeingültige Aussagen unmög

lich. Die Soll-Komponente konstituiert sich für jedes Individuum in jeder konkreten Situation immer neu und entzieht sich einer exakten Beschreibung, denn wenn auch weitgehend Einigkeit darüber besteht, dass Zufriedenheit mit der Erfüllung von Erwartungen korreliert, so muss doch festgestellt werden, dass es *die* Erwartung nicht gibt. Wie also soll Erwartung als Vergleichsstandard herangezogen werden, wenn der Begriff derart vage bleibt?

Diesem Problem begegnet MILLER mit vier Alternativen des Vergleichsstandards:

- *das Erwartbare* (Mittelwert früherer Erfahrungen mit denselben Dienstleistern)
- *das Normale* (Mittelwert früherer Erfahrungen mit vergleichbaren Dienstleistern)
- *das Ideale* (das individuell, affektiv-optimal Mögliche)
- *das minimal Tolerierbare* (das mindeste) (MILLER 1977: 76).

Sie werden durch SCHÜTZE mit vier weiteren Standards ergänzt:

- *das Gerechte* (Geben und Nehmen und der Vergleich zu anderen ist ausgeglichen)
- *das Verdiente* (aus dem Vergleich Anstrengung/Ergebnis)
- *das mit angemessenen Mitteln Erreichbare* (gerechtes Aufwands-Ertrags-Verhältnis)
- *die beste Alternative* (im Vergleich mit anderen Anbietern). (SCHÜTZE 1992: 158f.).

Mit diesen Vergleichsstandards als Grundlage ist als Ergebnis empirischer Untersuchungen (SWAN/MARTIN 1981; WOODRUFF/CADOTTE/JENKINS 1983) festzuhalten, dass die Varianz der Zufriedenheit durch keine der in die Untersuchungen eingegangenen Operationalisierungen in ausreichendem Maße bestätigt werden konnte, gleichwohl ist die Relevanz von Erwartungsstandards als determinierende Faktoren von Geschäftsbeziehungen allgemein anerkannt:

Erwartungen bestimmen das Bild von der erbrachten Leistung, stellen einen Verankerungspunkt zur Beurteilung dieser Leistung dar und beeinflussen auf direktem und indirektem Wege – letzteres durch erwartungsgesteuerte Wahrnehmungshypothesen – Bewertungen und Emotionen des Kunden hinsichtlich der erlebten Dienstleistungsepisode. (WISWEDE 1999: Geleitwort).

Zufriedenheit oder Unzufriedenheit wird demnach als Vergleichsprozess definiert, der auf dem Diskonfirmations-Paradigma beruht. Aktuelle Erfahrungen mit einer Dienstleistung werden mit den Erwartungen verglichen und führen bei positivem Saldo zu Zufriedenheit, bei negativem Saldo zu Unzufriedenheit. Die Tatsache, dass das Diskonfirmations-Paradigma von der Vorstellung eines linearen Zusammenhangs zwischen der Erwartungs-Erfahrungsdiskrepanz und dem Grad der Zufriedenheit ausgeht, ist in mancher Hinsicht zu kritisieren; nach dieser Vorgabe müsste auch die Erfüllung einer negativen Erwartung Zufriedenheit

auslösen, was zumindest in dem hier untersuchten Bereich der Dienstleistung fraglich erscheint.

Das Zusammenwirken der genannten Beeinflussungsfaktoren für das Entstehen von Zufriedenheit sieht im Modell so aus:

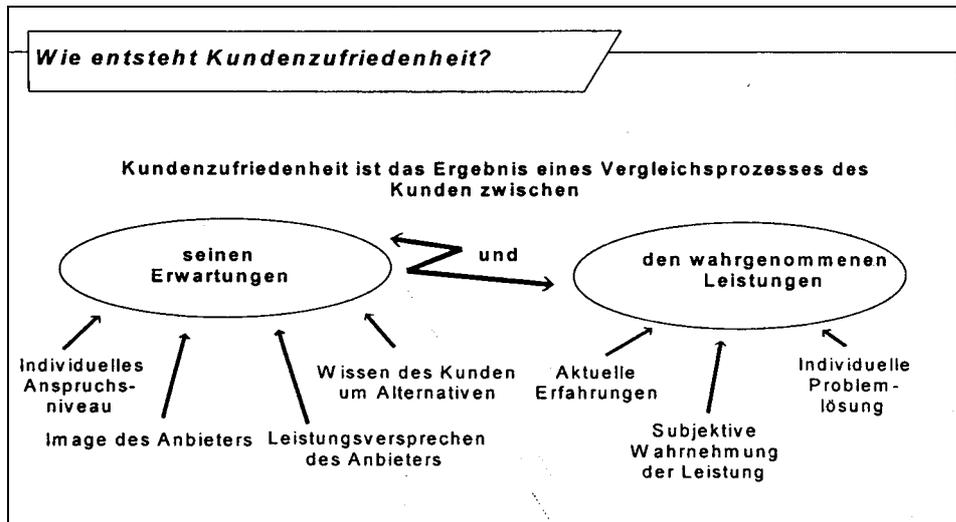


Abb. 1-7: Beeinflussungsfaktoren der Kundenzufriedenheit (MEYER/DORNACH 1997: 166)

Allerdings richtet sich das Auftreten von Zufriedenheit und Unzufriedenheit nicht nach streng mathematischen Regeln, um den Nullpunkt ist eine gewisse "Toleranzzone" (STRANDVIK 1994) oder „Indifferenzzone“ (WOODRUFF et al. 1983) zu beobachten. Außerdem wurde in mehreren Untersuchungen konstatiert, dass es verschiedene Typen von Qualitätsmerkmalen gibt, die in ihrer Gewichtung für die Auswirkung auf die Kundenzufriedenheit erheblich differieren (vgl. z.B. CADOTTE/TURGEON 1988; JOHNSTON/LYTH 1988; LOOKWOOD 1994; JOHNSTON 1995). So gelangte JOHNSTON (1995) schließlich zu der Erkenntnis, dass die Qualitätsmerkmale vier unterschiedlichen Faktoren zugeordnet werden können:

- Satisfier
- Dissatisfier
- Criticals
- Neutrals

Satisfier sind alle die Merkmale, die zur Kundenzufriedenheit führen, deren Ausbleiben aber nicht zwangsläufig Unzufriedenheit erzeugen.

Dissatisfier sind solche Merkmale, die unbedingt zu Unzufriedenheit führen, wenn sie nicht den erwarteten Standard erfüllen. Umgekehrt erzeugt ihr Vorhandensein aber keine Zufriedenheit, daher werden sie auch als essentials (vgl. PARASURAMAM/BERRY/ZEITHAML 1991) bezeichnet.

Criticals können sowohl Zufriedenheit als auch Unzufriedenheit auslösen, d.h. entspricht bzw. übertrifft ein bestimmtes Merkmal die Erwartungen, stellt sich Zufriedenheit ein, werden die Erwartungen nicht erfüllt, ist die Folge Unzufriedenheit.

Neutrals werden alle die Merkmale bezeichnet, deren Ausprägung überhaupt keinen Einfluss auf die Zufriedenheit ausübt.

Die theoretischen Zusammenhänge zwischen Leistung und Leistungswahrnehmung erläutert das folgende Schaubild:

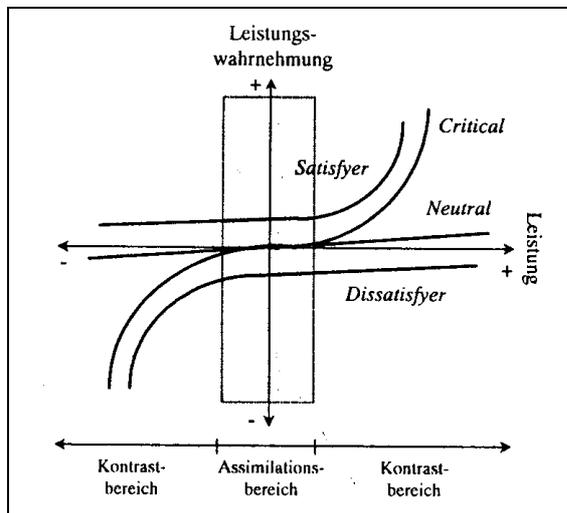


Abb. 1-8: Theoretische Zusammenhänge zwischen Leistung und Leistungswahrnehmung (JOHNSTON 1995: 192)

Die analyserelevanten Variablen der vorliegenden Untersuchung können demnach den folgenden Faktoren zugeordnet werden:

Verständlichkeit - Dissatisfier

Wenn der Text unverständlich ist, führt dies zwangsläufig zu Unzufriedenheit, andererseits ist ein verständlicher Text derart selbstverständlich, dass gesteigerte Verständlichkeit nicht zu mehr Zufriedenheit führt, sondern allenfalls Unzufriedenheit abbaut.

Höflichkeit - Critical

Je höflicher ein Text ist, desto zufriedener ist der Leser. Auf unhöfliche Texte, z.B. sexistische Anredeformen (vgl. Abschnitt 4.4.2.), reagiert der Leser mit Unzufriedenheit.

Eine graduelle Zuordnung der Kundenzufriedenheit veranschaulicht das folgende Schaubild mit einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5:

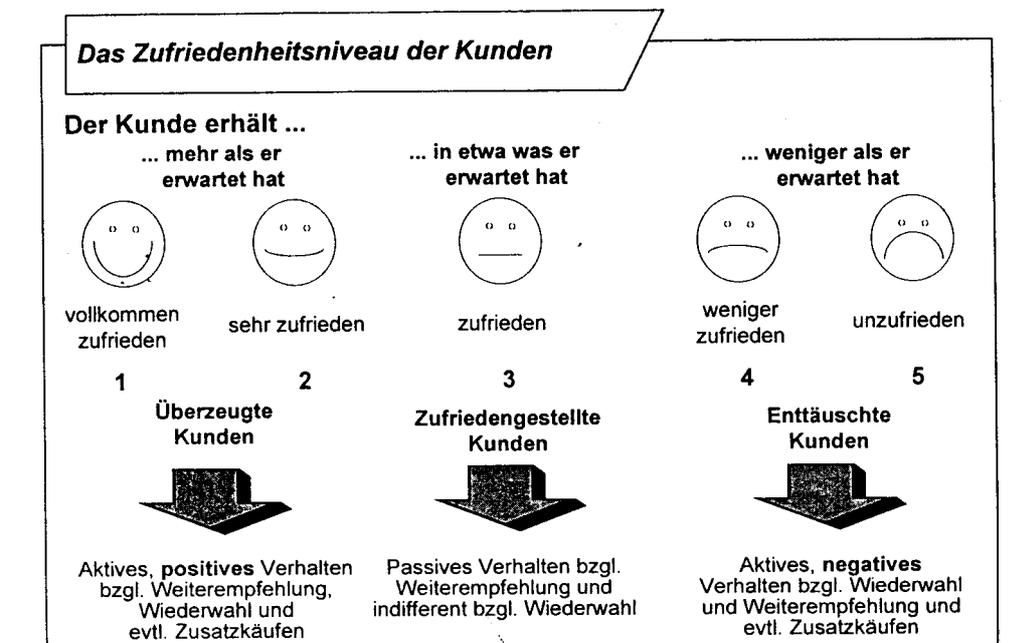


Abb. 1-9: Genereller Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung (MEYER/DORNACH 1997: 169)

Die Merkmale, die zur Einordnung der Zufriedenheit auf dieser Skala führen, entsprechen im Hinblick auf ihre Faktoreuzuordnung den einzelnen Skalenpunkten. Die Satisfier bewirken eine Zuordnung zu 1, die Criticals beziehen sich auf 2 – 4, und die Dissatisfier schließlich bewirken die Einordnung zu den Skalenpunkten 3 – 5.

An dieser überlappenden Zuordnung wird ein Problem deutlich: die dichotomische Anordnung von Zufriedenheit und Unzufriedenheit auf einer eindimensionalen, bipolaren Skala, bei der der Prozesscharakter der Dienstleistung nicht ausreichend berücksichtigt wird (vgl. FISK 1981; GRÖNROOS 1990). Die Bewertung der einzelnen Merkmale sollte also nicht kontextungebunden erfolgen, sondern bezogen auf ein Ereignis unter Einbeziehung der individuellen, kontextgebundenen Situationsbedingungen.

Die Aufteilung des gesamten Dienstleistungsprozesses in vier Ebenen (vgl. STAUSS/SEIDEL 1997) bietet eine Möglichkeit, die Entstehung der Kundenzufriedenheit bis ins kleinste Seg

ment zurückzuverfolgen und ihre Beziehung untereinander zu analysieren.⁴¹ STAUSS/SEIDEL benennen einen kompletten Dienstleistungsprozess (z.B. das Ausstellen eines Reisepasses) als Dienstleistungstransaktion, die mit einem konkreten Anfangs- und Endpunkt fixiert werden kann. Eine Transaktion kann in mehrere sequentielle Teilprozesse gegliedert werden, nämlich in die Dienstleistungsepisoden (Ankunft im Rathaus, Zimmersuche, Wartezeit, Passaushändigung, Verlassen des Rathauses). Die Episoden ihrerseits bestehen aus mehreren Kontaktpunkten, die gleichzeitig die kleinste Ebene der Betrachtung darstellen:

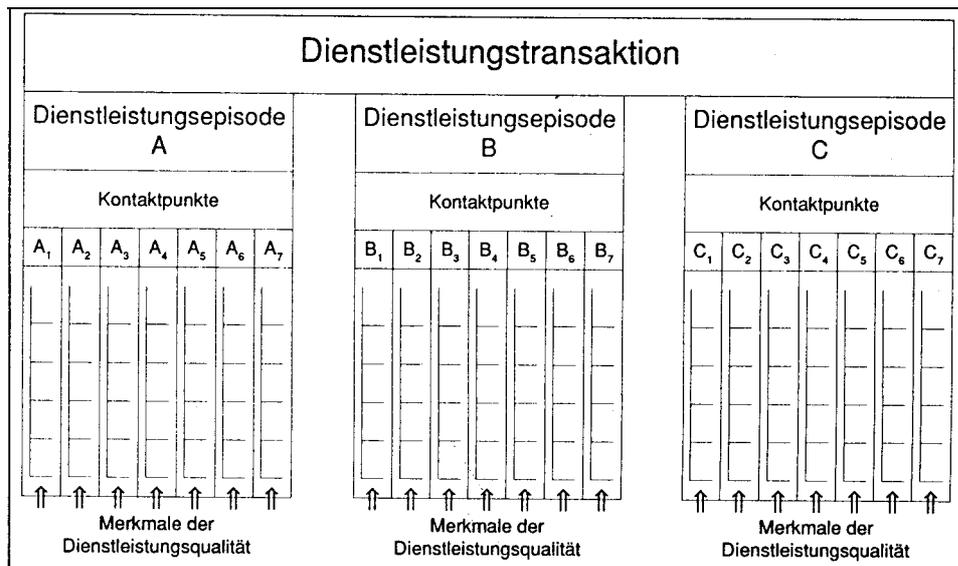


Abb. 1-10: Elemente eines dienstleistungsbezogenen Kundenprozesses (STAUSS/SEIDEL 1997: 132)

Die einzelnen Dienstleistungstransaktionen sollen aber nicht isoliert betrachtet werden, sondern vielmehr muss ihre Beziehung zu früheren Erfahrungen mit vergleichbaren Transaktionen in die Beurteilung mit einfließen. Aus diesem Grunde haben STAUSS/SEIDEL ihr Modell um die zusätzliche Dimension der Dienstleistungsbeziehung erweitert. Die Dienstleistungsbeziehung steht in direkter Verbindung zu den Dienstleistungstransaktionen, da das Erleben der einzelnen Transaktionen die Einschätzung der Dienstleistungsbeziehung maßgeblich determiniert (vgl. TEAS 1993; BITNER/HUBBERT 1994; ZEITHAML/BERRY/PARASURAMAN/ 1994; LILJANDER/STRANDVIK 1994).

⁴¹ Das zugrundeliegende Modell von LILJANDER/STRANDVIK 1994 beschränkte sich auf die drei Ebenen *relation*, *episode* und *acts*.

Den einzelnen Kontaktpunkten⁴² wird bei einer Untersuchung der Kundenzufriedenheit, die sich am Erleben des Kundenprozesses⁴³ orientiert, gesteigerte Bedeutung zugemessen:

A Moment of Truth is any episode in which the customer comes into contact with the organization and gets an impression of its service. (ALBRECHT 1988: 26).

Die in dieser Arbeit untersuchten Texte sind also auf der Ebene der Kontaktpunkte anzusiedeln, da sie einem einzelnen (wenn auch nicht face-to-face) Kontakt mit der Behörde repräsentieren. Die Beziehungen der Kontaktpunkte zueinander, bedingt auch durch die kundenspezifische Sequenz des Erlebens, determinieren in ihrer Relation zur Episode bzw. zur gesamten Transaktion die Gesamteinschätzung der Zufriedenheit und nehmen damit auch Einfluss auf die Dienstleistungsbeziehung, was wiederum Auswirkungen für das Erleben einer folgenden Dienstleistungstransaktion haben kann. Globale Transaktionszufriedenheit ist also letztlich zwar eine Konsequenz der Einzelzufriedenheiten, wenn man auch nicht von der Summe der Einzelzufriedenheiten sprechen darf (vgl. WOODSIDE/FREY/DALY 1989; DANAHER/MATTSSON 1994).

WISWEDE (1995) nennt im Zusammenhang mit der Produktwahrnehmung vier Implikationsregeln:

- Deatildominanz
- Irradiation
- Halo-Effekt
- Kontext-Effekt

Man spricht von Detaildominanz, wenn ein Detail eine Schlüsselinformation liefert, z.B. „In englischen Restaurants ist das Essen schlecht“.

Irradiation liegt vor, wenn von einem wahrgenommenen Merkmal ohne kognitive Verifizierung auf ein anderes geschlossen wird, z.B. von einem gutgekleideten Menschen angenommen wird, er sei auch kompetent.

Der Halo-Effekt beruht auf der Vermeidung einer kognitiven Dissonanz, d.h. es sollen Einzelmerkmale einem Gesamteindruck angeglichen werden, damit sie „ins Bild passen“.

⁴² Vgl. auch die analog gemeinten Begriffe „Service Encounter“ bei SHOSTACK 1985 und BITNER/HUBBERT 1994 sowie „Augenblicke der Wahrheit“ bei ALBRECHT 1988 und CARLZON 1992.

⁴³ Zur Unterscheidung Kundenprozess vs. Unternehmensprozess vgl. STAUSS/SEIDEL 1997: 190ff.

Wenn von dem Eindruck des Umfeldes auf die Beschaffenheit einer Leistung geschlossen wird, kann man von einem Kontext-Effekt reden; z.B. schmeckt eine Mahlzeit in einem exklusiven Ambiente subjektiv anders als in einem Imbiss.

Es wird deutlich, dass der Prozess der Kundenzufriedenheitsbildung unter äußerst komplexen Rahmenbedingungen stattfindet und losgelöst von seiner emotionalen Existenz im Individuum kaum erfassbar ist. Als angestrebtes Ziel aller Marketing-Strategien steht er weiter im Mittelpunkt des Interesses, da nur die Kundenzufriedenheit zur gewünschten Kundenbindung⁴⁴ führt (vgl. z.B. SCHÜTZE 1992; GROß-ENGELMANN 1999). Die Bereitstellung der eigentlichen Dienstleistung⁴⁵ reicht nicht aus, um auf dem heutigen Markt konkurrenzfähig zu bleiben, daher wird der Service (im Sinne von KOTLER/BLOOM also die funktionale Qualität) mehr und mehr zum Zünglein an der Waage für die Kunden.⁴⁶

Alles was auf der funktionalen Ebene als zufriedenheitsfördernd wirkt, soll hier als Service betrachtet werden. Der Kunde muss in seinen Erwartungen übertroffen werden, damit er den Service als solchen wahrnimmt und nicht nur als einen Teil der Kernleistung. Das Übertreffen der Erwartung kann entweder dadurch erfolgen, dass ein bestimmtes erwartetes Merkmal (z.B. Höflichkeit) in seiner graduellen Ausprägung so intensiv ist, dass es zu einer gesteigerten zufriedenheitserzeugenden Wahrnehmung beim Kunden führt, oder dass ein Merkmal völlig neu dazukommt, ohne dass der Kunde es konkret erwartet hätte, geschweige dass er eine bestimmte Erwartungshaltung hinsichtlich seiner Ausprägung gehabt hätte.

Diese letztere Art der Erwartungsübertreffung kennzeichnet eine besonders intensive Kundennähe, da die Praktizierung ein aktives Eingehen auf sehr individuelle Kundenwünsche bedeutet, bis hin zur Erfüllung von Kundenwünschen, die diese unter Umständen selbst vorher noch nicht als solche wahrgenommen hatten. Die Maxime eines japanischen Geschäftsmannes „Our aim goes beyond satisfying the customer. Our aim is to *delight* the customer.“ (zitiert nach KOTLER 1988: 19) zeigt den Unterschied zwischen Criticals und Satisfier: nicht der möglichst positive Ausschlag eines Criticals ist das erklärte Ziel, sondern die Applikation von Satisfiern.

Die Textanalyse in den Kapiteln 4, 5 und 6 bezieht sich nicht auf die Untersuchung der Applikation von Satisfiern, obwohl diese für den Dienstleistungsgedanken unumstritten von

⁴⁴ Zur näheren Erläuterung der Kundenbindung als Nachkaufphänomen vgl. SCHÜTZE 1992: 26ff.

⁴⁵ KOTLER/BLOOM 1984: 152 schreiben der Gesamtdienstleistung eine funktionale und eine technische Qualität zu, wobei sich die technische Qualität auf die eigentliche Dienstleistung, die Kernleistung, bezieht, während die funktionale Qualität die Art und Weise beschreibt, wie die Kernleistung erbracht wird.

⁴⁶ Die getrennte Beurteilung von Service und Kernleistung wurde empirisch von CROSBY/STEPHENS 1987: 405ff.) nachgewiesen.

größter Bedeutung sind, sondern auf die Anwendung der Dissatisfier und Criticals, weil deren optimale Umsetzung die Basis für den Einsatz der Satisfier bildet.

1.3.3 Öffentliche Verwaltung als Dienstleister

„Solange es öffentliche Verwaltung gibt, solange gibt es auch Reformen.“ (DIEHL 1996: 43). Das ist zweifellos zutreffend, und doch muss man sagen, dass die Reform- und Umgestaltungsbedürfnisse, die sich seit den 90er Jahren immer stärker manifestieren, nicht ohne weiteres mit vorherigen Veränderungsbemühungen zu vergleichen sind. Erstmals wird an elementaren Grundsätzen gerüttelt, und viele festgefahrene Strukturen sollen aufgelockert werden:

Niemand kann heute mehr bestreiten, daß wir an einem entscheidenden Wendepunkt unserer Nachkriegsgeschichte angekommen sind, der neue Wege, Umdenken und den Abschied von liebgewonnenen Gewohnheiten zwingend erforderlich macht. Und das gilt natürlich auch für öffentliche Verwaltungen. (DIEHL 1996: 42).

Selbst das bis heute gültige und im Beamtentum tief verwurzelte Hierarchiedenken wird ernsthaft hinterfragt.

Angesichts solch fundamentaler Innovationsbestrebungen (oft ausgehend von höchster Stelle wie Ministerien) können sich auch die nachgeordneten Behörden wie z.B. die Kommunalverwaltungen als Bindeglied zum Bürger diesem Trend nicht verschließen, zumal er Ausdruck der allgemeinen gesellschaftlichen Notwendigkeit zur Anpassung an immer neuere und schneller wechselnde Lebensbedingungen ist. Man spricht von der heutigen Gesellschaft als einer „Dienstleistungsgesellschaft“, was die Tatsache zum Ausdruck bringen soll, dass der Bürger immer anspruchsvoller und qualitätsbewusster wird und sich für sein „schwer verdientes Geld“ nicht mit minderwertiger Qualität zufrieden geben möchte. Diesen Grundsatz wendet er selbstverständlich auch auf die öffentliche Verwaltung an und wird in seinen Beurteilungskriterien zunehmend kritischer:

Da es immer schwieriger wird, Massenloyalität mittels erhöhter Sozial- und Dienstleistungen zu erzeugen, wird man zunehmend Wert auf die Qualität der Leistungsvermittlung legen. (LANGE/SIPPEL 1986: 167).

Hatte man als Bürger bisher die Meinung, die öffentliche Verwaltungen schliefen eine Art „Dornröschenschlaf“, muss man nun zur Kenntnis nehmen, dass sich einige Änderungen in

ihrem Selbstverständnis abzeichnen. Die Motivation für diese Änderungen kommt allerdings nicht von innen, aus der Verwaltung selbst⁴⁷:

Bei den Bundesbürgern ist eine Abnahme von Selbstzwang und Selbstkontrollwerten und eine Zunahme von Selbstentfaltungswerten zu beobachten. (KLAGES 1981: 55).

Das bedeutet, dass „staatliches Handeln [...] neu bewertet werden muß“ (vgl. KANTHER 1996: 4) und die kritische Frage nach der Sinnhaftigkeit einiger Verwaltungsfunktionen kein Tabu mehr sein darf:

Einer Entwicklung hin zur Überregulierung und Überperfektionierung, an deren Ende zunehmende Rechtsverweigerung und eine Gefährdung der wirtschaftlichen Dynamik und Innovationsfähigkeit stehen könnte, ist vorzubeugen. (KANTHER 1996: 4).

Immer öfter mussten sich die öffentlichen Verwaltungen den Vergleich mit privaten Dienstleistungsunternehmen gefallen lassen und schnitten dabei im Ergebnis weit schlechter ab. Es wurden daher verschiedene Konzepte entwickelt, um die Prinzipien der betriebswirtschaftlich orientierten Privatunternehmen auch auf die öffentlichen Verwaltungen übertragen zu können:

Es geht [...] um wirkungsvolle Antworten von Staat und Verwaltung auf die Herausforderungen unserer Dienstleistungs- und Informationsgesellschaft, um eine Neubestimmung von Auftrag, Struktur und Verhalten des öffentlichen Sektors angesichts empfindlich eng gewordener finanzieller Spielräume sowie deutlich dynamischer und komplexer gewordener Gesellschaften mit gewandelten Wertvorstellungen ihrer Bevölkerung und mit einer globalisierten, also flüchtig gewordenen Wirtschaft. (REINERMANN 1996: 32).

Schlagworte wie BPR (=Business Process Reengineering) (vgl. SCHEER/NÜTTGENS/ZIMMERMANN 1996), TQM (=Total Quality Management) (vgl. REINERMANN 1996), NPM (=New Public Management) oder zu deutsch NSM (=Neue Steuerungs-Modelle) (vgl. HIRSCHFELDER 1996) sind mittlerweile in einschlägigen Kreisen in aller

⁴⁷ Vgl. zu möglichen Gründen für Veränderungs- und Modernisierungsdruck auch DIEHL 1996: 42:
„- schrumpfende Finanzen (mittelfristig sind nur sehr geringe Zuwachsraten zu erwarten),
- ungebrochenes Anspruchsdenken der Bürger,
- auch weiterhin zusätzliche Aufgaben ohne einen entsprechenden Kostenausgleich,
- unzufriedene Bürger, die Dienstleistungen von hoher Qualität fordern,
- Privatisierungsdruck,
- öffentlicher Widerstand gegen Steuer- und Gebührenerhöhung,
- einen sich verstärkenden Wettbewerbsdruck zwischen den Städten,
- Entwicklungen im Ausland.“

Munde, und die Verwaltungen sind heute eifrig dabei, die Grundsätze dieser Modernisierungsmethoden⁴⁸ in die Tat umzusetzen.

Dabei macht die Umsetzung gerade der Punkte Schwierigkeiten, die Skeptiker und Kritiker dieser Methoden schon vorher zu bedenken gaben. Sie haben ihren Ursprung in der Tatsache, dass eine öffentliche Verwaltung nicht 1:1 mit einem privaten Unternehmen zu vergleichen ist:

Die – private – Unternehmung ist eine rechtliche, *willensmäßige und wirtschaftliche Einheit*, die ihre Produktionsmittel als Kapital bewertet und bewirtschaftet, unter Risiko – grundsätzlich im Wettbewerb mit anderen Unternehmen – Güter und Leistungen hervorbringt und anbietet und durch *diese Tätigkeiten den größtmöglichen Gewinn (größtmögliche Rentabilität des eingesetzten Kapitals) erstrebt*. (MÜNCH/LÖRCH 1976: 157).

Zwar zeigen MÜNCH/LÖRCH mit dieser Definition, dass die Voraussetzungen für öffentliche und private Unternehmen in einigen Bereichen gar nicht so verschieden sind, und die gegebene Definition mit dem für die öffentliche Verwaltung geltenden Zusatz für das Unternehmensziel⁴⁹ kann somit auch für die öffentliche Verwaltung zutreffen. Zudem entkräften sie die generelle Aussagen, der Staat sei „unproduktiv“, mit der Nennung einiger „Produkte“:

- Allgemeine Sicherheit – durch die Polizei („privatwirtschaftliche Parallele die „Wach- und Schließgesellschaft“);
 - Rechtssicherheit – durch die Gerichte;
 - Äußere Sicherheit – durch die Bundeswehr;
 - Ausbildungsmöglichkeiten für die Jugend – durch Schulen, Universitäten usw. („privatwirtschaftliche Parallele die Privatschulen);
 - Verkehrsmöglichkeiten – durch Straßen, Kanäle, Schiffahrtswege;
- usw. (MÜNCH/LÖRCH 1976: 157).

Unabhängig von der „Glaubensfrage“, ob Behörden mehr oder weniger mit privaten Unternehmen gleichzusetzen sind, und auch bei Berücksichtigung aller kontroversen Meinungen

⁴⁸ Die explizite Benennung aller Ziele und Strategien würden den Rahmen dieser Arbeit sprengen, exemplarisch seien hier als wichtigstes Ziel die Hinwendung von der Funktionsorientierung zur Prozessorientierung genannt sowie die 6 Leitlinien für TQM (HIRSCHFELDER 1996: 64f.):

- „1. Die Ausrichtung der Dienstleistung auf den Kunden
2. Aufbau interner Kunden-Lieferanten-Beziehungen
3. Die Dienstleistungen werden in vereinbarter Qualität erbracht
4. Die Qualität der Dienstleistung bewertet der Kunde
5. Fortlaufende Messung aller wichtigen Qualitätsfaktoren
6. Ständige Verbesserung in allen Qualitätsfaktoren.“

⁴⁹ „[...] oder *grundsätzlich mit dem Ziel, eine ihm übertragene öffentliche Aufgabe so wirtschaftlich (rationell) wie möglich zu erfüllen* und nur *insoweit Gewinn zu erzielen bzw. die Kosten zu decken*, als dies mit der Erfüllung der ihm übertragenen *öffentlichen Aufgabe vereinbar* ist, wobei der Gewinn für Zwecke einer übergeordneten Gesamtheit verwendet wird (gemeinwirtschaftliches, insbesondere öffentliches Unternehmen)“ (MÜNCH/LÖRCH 1976: 159).

herrscht doch einhelliger Konsens über die Auffassung, dass die Hauptaufgabe der öffentlichen Verwaltungen in der Bereitstellung von Dienstleistungen liegt:

Da in der öffentlichen Verwaltung so gut wie keine materiellen Güter produziert werden, handelt es sich – in der Sprache der Ökonomen – um Dienstleistungen. Hierunter fallen sowohl die Tätigkeiten (bis hin zur Erstellung bindender Entscheidungen) in der ordnenden als auch in der leistenden Verwaltung. (exemplarisch EICHHORN 1976: 15).

So simpel diese Aussage scheint und so sehr die öffentlichen Verwaltungen damit auch in ihrer unternehmerischen Zielsetzung in die Nähe anderer Dienstleister (Handel, Banken, Versicherungen etc.) gerückt werden, so tritt doch hier die große und einzigartige Schwierigkeit der staatlichen Unternehmen zutage: wie lassen sich Qualität und Effizienz bemessen und damit steuerbar machen? Bei einer güterproduzierenden Industrie sprechen Produktions- bzw. Absatzzahlen eine eigene Sprache. Private Dienstleister erleben ein ständiges Feedback der Kundenzufriedenheit durch steigende oder sinkende Auftragszahlen (vgl. EICHHORN 1976; LANGE/SIPPEL 1986; REHKOPP 1976, et al.).

Für die öffentliche Verwaltung gelten andere Regeln, denn sie hat in vielen Bereichen eine hoheitliche Monopolstellung. Ein Bürger (Kunde) hat bekanntermaßen nicht die Möglichkeit, seinen Personalausweis bei einem anderen Dienstleister einzukaufen, falls er mit der Leistung seiner zuständigen Stadtverwaltung nicht zufrieden sein sollte, daher wird sich die Zahl der beantragten Ausweise abhängig von der Bürgerzufriedenheit nicht verändern. Das gleiche gilt für alle Bereiche der Versorgungsverwaltung. Die fehlende Konkurrenz⁵⁰, das bedeutet de facto das Verbot, die gewünschte Dienstleistung woanders anzufordern, ist ein ganz wesentliches Merkmal der Beziehung zwischen Bürger und Verwaltung. Dies mehr oder weniger latente Gefühl der Ohnmacht und des Ausgeliefertseins (schließlich muss er diesen Ausweis ja haben) bestimmt in erheblichem Masse die Einstellung⁵¹ des Bürgers zum Verwaltungsmitarbeiter und umgekehrt.

Neben allen eher internen Maßnahmen zur Umsetzung der NSM, die sich als Umstrukturierung innerhalb der eigenen Organisation präsentieren und die der Bürger nur mittelbar, z.B. durch Steigerung der Effizienz, wahrnehmen kann, ist es einhelliger Bestandteil aller Modelle, den Bürger entschieden mehr als bisher in die Verwaltungsabläufe zu integrieren. Was für einen privaten Anbieter von jeher, weil überlebenswichtig, oberster Grundsatz, war, hält nun

⁵⁰ Zwar wird in letzter Zeit mehr und mehr von einer Konkurrenz zu anderen Städten oder dem Ausland (vgl. zum Begriff „Benchmarking“ als Wettbewerbskontrolle auch SCHEER/BOLD/HEIB 1996: 123) gesprochen, doch ist diese Konkurrenz wegen ihrer faktischen (Nicht-) Auswirkung auf den „Markt“ bei monopolisierten Leistungen nicht mit der privatwirtschaftlichen Konkurrenz vergleichbar.

⁵¹ Vgl. zur Auswirkung der Einstellung auf das Handeln Abschnitt 1.2.3.

auch Einzug in die Denkweisen der Verwaltung: (Kunden-) Bürgernähe und daraus resultierende (Kunden-) Bürgerzufriedenheit. Das Erreichen dieses Ziels betrachten alle genannten Reformansätze als wesentlichen Faktor für den Erfolg ihrer Methoden und nehmen ihn daher immer wieder in den Katalog ihrer Forderungen auf (vgl. exemplarisch für alle Methoden hier TQM):

Total Quality Management setzt voraus, daß sich die gesamte Organisation und alle Unternehmen des Unternehmens der Zielsetzung „Kundenzufriedenheit“ unterordnen. Total Quality Management ist demnach nicht bloß eine erweiterte Qualitätssicherung, sondern eine Unternehmensphilosophie und eine Führungsstrategie, mit der Qualitätsziele als oberste Ziele des Unternehmens verfolgt werden. (HIRSCHFELDER 1996: 63).

Zwar war es auch vorher nicht so, dass auf die Belange der Bürger überhaupt keine Rücksicht genommen wurde, aber die Entwicklung der idealen Bürokratie ohne „störende“ Bürger hin zu einer „menschlicheren“ Form des Behördenalltags vollzieht sich insofern eher schleppend:

Der Umbau der öffentlichen Verwaltung von der einstigen Hoheitsverwaltung hin zu einer modernen Dienstleistungsverwaltung ist noch lange nicht abgeschlossen. Um diesen Prozeß zu beschleunigen, brauchen wir eine Philosophie, die unser tägliches Handeln bestimmt.

Eine solche Philosophie könnte lauten: „Die Stadtverwaltung versteht sich als ein Dienstleistungsunternehmen, dessen Mitarbeiter die Bürger als ihre Kunden betrachten, die einen selbstverständlichen Anspruch darauf haben, für das von ihnen zur Verfügung gestellte Geld eine maximale Leistung zu minimalen Kosten zu erhalten.“ (DIEHL 1996: 43).

Im Zuge dieser Gedankengänge wurde den Reformern ein weiterer bisher vernachlässigter Ansatzpunkt klar: die Förderung der eigenen Mitarbeiter. Es wurde nur zu deutlich, dass das Erreichen des formulierten Zieles Adressatenorientierung (vgl. REINERMANN 1996: 34) ohne entsprechende Mitwirkung der Verwaltungsangestellten schlechterdings unmöglich war. Hier wurde in letzter Zeit einiges getan, um gerade die Mitarbeiter vorzubereiten, die in direktem Kundenkontakt stehen.⁵² Daran anknüpfend wurde die Forderung nach der Trennung in sogenannte Front-Office- und Back-Office-Bereiche (vgl. SCHEER/FRIEDERICHS 1996; SCHEER/NÜTTGENS/ZIMMERMANN 1996 et al.) teilweise bei einigen Verwaltungen bereits verwirklicht, und der Erfolg gibt ihnen recht. So kann überhaupt gesagt werden, dass schon aufgrund der äußeren Veränderungen, wie modernes Mobiliar oder neu gestaltete Wartezonen, und Einrichtung von Bürgerbüros,⁵³ die Bürgerzufriedenheit merklich gesteigert wurde.

⁵² Offenbar wurden die prägenden Auswirkungen des Beamtenverhaltens auf die Einstellung der Bürger zur Behörde an sich erkannt (vgl. Abschnitt 1.2.3), daher sollten möglichst positive Assoziationen beim Behördenbesuch durch besonders geschulte, freundlich-aufgeschlossene Mitarbeiter geweckt werden.

⁵³ Vgl. zu inhaltlichen Konzepten und Erfahrungen nach der Einrichtung von Bürgerbüros z.B. die Städte Hagen 1993 und Unna 1978, zur rechtlichen Komponente KIRCHHOF 1998.

Dazu kommt, dass Bürger in ihrem persönlichen Kontakt mit den einzelnen Sachbearbeitern zu einem erstaunlich positiven Urteil kommen, das zum Teil in krassem Gegensatz zu ihrer globalen Einstellung zur Verwaltung allgemein steht (vgl. LANGE/SIPPEL 1986: 22; dazu auch KLAGES/SCHÄFER/SCHMITTEL 1983: 24; FEICK/MAYNTZ 1982: 410 und SINUS, 10).

Zumindest in der mündlichen Kommunikation scheint hier also gelungen, was schon immer Gegenstand der Kritik an der Verwaltung war: die Aufhebung der mangelnden Verständlichkeit und die Verringerung der Distanz durch betont höfliches Verhalten. Offenbar erleben auch sprachlich nicht sehr versierte Bürger im direkten, persönlichen Kontakt mit dem Sachbearbeiter keine größeren Verständigungsschwierigkeiten. Die Sachbearbeiter sind ihrerseits bemüht, sich dem jeweiligen Sprachniveau ihres Gegenübers anzupassen, wenn auch nicht immer primär aus Gründen des Kundenwohlergehens, vielmehr benötigen sie Informationen, um ihre Arbeit möglichst rasch erledigen zu können. Aus welchem vorder- oder hintergründigem Motiv auch immer ist dieses Vorgehen ein Schritt in die gewünschte Dienstleistungsrichtung, denn die Kunden werden sprachlich dort abgeholt, wo sie sich befinden und nicht umgekehrt.⁵⁴

Genau das ist aber der Grund, warum schriftliche Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden noch immer zu großen Irritationen führt. Die Behörde hat gegenüber Privatunternehmen bei der Adressierung ihrer Kunden einen großen Nachteil: während private Anbieter sich in den meisten Fällen auf bestimmte Zielgruppen konzentrieren können, deren Profil in wesentlichen Punkten übereinstimmt, hat die öffentliche Verwaltung die Notwendigkeit, alle Mitglieder der Gesellschaft gleichermaßen ansprechen zu müssen. Es liegt auf der Hand, dass es unmöglich ist, es wirklich allen recht zu machen.

Bei der mündlichen Kommunikation wird dieses Hindernis partiell abgemildert, weil der Kommunikationspartner aus seiner Anonymität heraustritt und nun ein individuelleres Kommunikationsverhältnis aufgebaut werden kann. Diese Hilfsmittel fallen beim Schriftverkehr weg, und selbst wenn einem Sachbearbeiter der Adressat seines Bescheides durch vorheriges persönliches Erscheinen bekannt sein sollte, wird in der Schriftform eines Bescheides keinerlei Rücksicht auf evtl. sogar bekannte Sprachschwächen genommen.

⁵⁴ Natürlich ist die Beeinflussung des Diskurses zwischen Bürger und Sachbearbeiter in eine durch den Sachbearbeiter vorbestimmte Richtung auch in der mündlichen Kommunikation noch gegeben, denn die Tendenz der Sachbearbeiter, die Anliegen der Bürger möglichst rasch und ohne Berücksichtigung der evtl. vorhandenen individuellen Bedürfnisse in eine entsprechende „Bearbeitungsschublade“ einzuordnen, ist nach wie vor vorhanden. Für eine detaillierte Einsicht in diese Problematik der mündlichen Kommunikation in Ämtern sei hier auf die Ergebnisse entsprechender empirischer Untersuchungen verwiesen, die im Laufe der Zeit in einigen Publikumsämtern durchgeführt wurden (SILBEREISEN 1976 et al.).

Auf den ersten Blick erscheint dies Verhalten absolut nicht mit dem Dienstleistungsgedanken vereinbar, nachdem der Kunde König ist und die Regeln vorgibt. Geht man allerdings den Gründen nach, ergibt sich eine weitere Perspektive: fast alle Bescheide in unseren Verwaltungen werden heute mittels leistungsfähiger Textverarbeitungsprogramme maschinell gefertigt, und die Verwendung feststehender Textbausteine ist gängige Praxis. Diese Arbeitsweise bringt eine erhebliche Effizienzsteigerung bei der Fallbearbeitung mit sich und steigert somit die Gesamtleistung der Verwaltung, d.h. hier wird eine eher indirekte Dienstleistung für die Gesamtheit der Bürger erbracht, die im Einzelfall zu Lasten des individuellen Bürgers gehen kann.

Beide Sichtweisen haben ihre Berechtigung. Sicher würde es zu weit führen, alle Anschreiben mit an sich gleichen Sachverhalten für jeden Bürger individuell angepasst zu formulieren, zumal man ihn in den meisten Fällen gar nicht kennt.⁵⁵ Andererseits ist die schemahafte Gleichbehandlung aller Bürger (obwohl sie doch gerade als Ausdruck für das demokratische Gleichbehandlungsprinzip „gut gemeint“ war) Grund für Klagen über Unpersönlichkeit und „Degradierung zum Objekt“.

Dienstleistung in der öffentlichen Verwaltung hat zwei zentrale Aufgaben:

- die höchst mögliche Kundenzufriedenheit
- die effizienteste Bewirtschaftung der Mittel bei größter Produktivität.

Diese Aufgaben können bei ihrer Verwirklichung sowohl parallel in gleicher Richtung zueinander laufen als auch miteinander in Konflikt geraten, wenn nämlich Service⁵⁶ zu teuer wird und damit die Direktionen beider Ziele diametral entgegengesetzt liegen. Die Schwierigkeit liegt in der Evaluierung der optimalen Richtungsrelation der beiden Ziele, da eine „Evoluti

⁵⁵ Die Unterscheidung und prozentuale Verteilung in sieben verschiedene Bürgertypen (SINUS 1978)

„- hilfloser Untertan (18%)

- kompetenter Pragmatiker (13%)

- identifizierter Technokrat (20%)

- blinder Bürokrat (15%)

- unsicherer Frustrierter (11%)

- entfremdeter (10%)

- kompetenter Systemkritiker (14%)“

ist zwar unter anderen Gesichtspunkten durchaus interessant, hier aber wenig hilfreich, da die Adressaten in der Regel nicht persönlich bekannt sind und so eine Typenzuordnung gar nicht möglich ist.

⁵⁶ Mit Service sind alle die Leistungen gemeint, die als „nice-to-have“ bezeichnet werden können, d.h. sie sind nicht essentiell notwendig, steigern aber die Kundenzufriedenheit nachhaltig. Bezogen auf die Zwei-Faktoren-Theorie HERZBERGS wären diese Leistungen als Motivatoren zu betrachten, die auf dem Hintergrund der Hygienefaktoren als besonders positiv wahrgenommen werden, grundsätzlich aber immer die Eigenschaft besitzen, in absehbarer Zeit selbst zu den Hygienefaktoren zählen zu können.

onskorrektur⁵⁷ wie am freien Markt bei den hoheitlichen Aufgaben der staatlichen Behörden nicht existiert.

Wie also soll die Verwaltung diesen Konflikt lösen und den Dienstleistungscharakter betonen?

Da, wie oben beschrieben, im Falle des Schriftverkehrs eine individuelle Erstellung einzelner Schreiben aus mehreren Gründen nicht ernsthaft zur Debatte steht (übrigens tun dies die modernen privaten Dienstleister auch nicht), bleibt nur die Möglichkeit, dass, wenn schon weitgehend standardisierte Briefe versandt werden müssen, dieser Standard so sein sollte, dass er auf breiteren Zuspruch bei der Bevölkerung stößt und den Ansprüchen einer Dienstleistungsgesellschaft weitgehendst gerecht wird.

⁵⁷ Der Markt mit Angebot und Nachfrage determiniert das Entstehen, die Entwicklung oder den Untergang eines Unternehmens.

2 Intention und Ausgangssituation

Bei der hier vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine empirische Analyse des sprachlichen Handelns der Verwaltungsmitarbeiter, die sich ausschließlich auf die schriftliche Form der Kommunikation konzentriert. Das methodische Vorgehen kann bei einer empirischen Analyse nicht ohne die Abhängigkeit vom jeweiligen Gegenstand, von den Fragestellungen und Zielen der Untersuchung gesehen werden, deshalb sollen im folgenden zunächst die Fragen und Ziele dieser Untersuchung formuliert werden.

2.1 Fragestellung und Ziele der Analyse

Bei der Analyse der schriftlichen Kommunikation wurde die Textauswahl auf die Schriftstücke begrenzt, die in der Verwaltung selbst produziert wurden. Obwohl diese Schreiben hauptsächlich Reaktionen auf Eingaben der Bürger sind oder eine Antwort des Bürgers auf ein behördliches Schreiben intendiert wird, blieben die sprachlichen Äußerungen der Bürger, die zudem nicht zwangsläufig schriftlich sein mussten, unberücksichtigt.

Das bedeutet, dass sich die Analyse der Texte primär auf die Perspektive der Textproduzenten bezieht, wobei die Sicht der Bürger nicht ganz ohne Berücksichtigung bleibt. Insbesondere verdient die Frage nach der Wirkung der Texte auf ihre Adressaten besondere Beachtung, kann aber im Zuge dieser Arbeit nur mittels allgemein soziologischer Annahmen bewertet werden, da die empirische Nachprüfung der Reaktion auf genau diese Schreiben den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde.

Alle Texte sollen im Hinblick auf ihre Funktion als kommunikatives Mittel zwischen Verwaltung und Bürger in ihrer Eigenschaft als Dienstleister und Kunde untersucht werden, wobei die beiden Textsorten für den behörden-internen Schriftverkehr (vgl. Abschnitt 3.4.1) wegen ihrer unterschiedlichen Adressatenorientierung zunächst nicht für die Beantwortung aller Fragen herangezogen werden können. Sie sollen dem Vergleich mit extern-gerichteten Texten dienen, um Unterschiede und Gemeinsamkeiten herausarbeiten zu können.

Als typisches Beziehungsmerkmal zwischen Dienstleister und Kunde (vgl. Abschnitt 1.3.1) wurde die Ausrichtung der Anbieter auf die Ziele Kundennähe und Kundenzufriedenheit (vgl. Abschnitt 1.3.2) genannt. Für die öffentliche Verwaltung, die sich als moderner Dienstleistungsbetrieb sieht, gelten diese Ziele dementsprechend also auch. Wesentliche Faktoren zur Erreichung dieses Zieles waren demnach die Überwindung der Distanz zum

Bürger im täglichen Verwaltungsumgang, die Einstellung der Verwaltungsangehörigen zum Bürger und die Bereitschaft der Mitarbeiter zur Bereitstellung einer effizienten, qualitativ in jeder Beziehung hochwertigen und vor allem konkurrenzfähigen Dienstleistung, verbunden mit dem Bewusstsein, dass der Bürger einen rechtlich festgeschriebenen Anspruch auf diese Leistungen hat.

Die hier aufgezählten Merkmale der Dienstleistung sollen im folgenden mit den Begriffen Verständlichkeit und Höflichkeit belegt werden und bilden die Untersuchungsvariablen für die Textanalyse in den Kapiteln vier, fünf und sechs ¹.

Aus diesen Vorüberlegungen ergeben sich nun die folgenden Fragen:

1. Inwieweit wird die Funktion der reinen Informationsvermittlung für den Kunden zufriedenstellend realisiert? (Verständlichkeit)
2. Wie wird die Position (Rollenverteilung) vom Dienstleistungsanbieter zum Kunden sprachlich realisiert? (Höflichkeit)
3. Hat die Textherkunft innerhalb der Verwaltung² Auswirkungen auf die Verständlichkeit und Höflichkeit? (Fachbereichsvergleich)
4. Werden Verständlichkeit und Höflichkeit adressatenorientiert realisiert? (Vergleich behördeninterne/-externe Korrespondenz)
5. Sind Verständlichkeit und Höflichkeit abhängig von der jeweiligen Textsorte? (Textsortenvergleich)

Die Beantwortung dieser Fragen stellt gleichzeitig das Ziel der Analyse dar.

2.2 Wissenschaftstheoretischer Standort

Die vorliegende Untersuchung bemüht sich hauptsächlich um das Verstehen von Sinnzusammenhängen, denn anders als bei streng erfahrungswissenschaftlichen Disziplinen, die auf regelgeleitetem Beobachten von Gegenständen beruhen, kann nicht die isolierte Bewertung eines Details zu gültigen Aussagen über das Ganze führen.

¹ Zur genauen inhaltlichen Charakterisierung der davon abhängigen Untersuchungskriterien siehe Abschnitt 2.4.

² Damit ist implizit auch eine Adressatenorientierung gemeint, da die Fachbereiche überwiegend an eine bestimmte Klientel schreiben:

Fachbereich 3	-	unbestimmt (alle Schichten)
Fachbereich 5	-	eher untere Schicht
Fachbereich 6	-	eher mittlere bis gehobene Schicht.

Diese Untersuchung ist im Rahmen einer Kommunikationswissenschaft anzusiedeln, die sich der Notwendigkeit der Einbeziehung des Analytikers in den Analyseprozess bewusst ist. Jeder Analytiker ist immer auch „kommunikativer Mitspieler“, wenn dies für den Entstehungsprozess der Texte im vorliegenden Fall auch keine Relevanz hat. Bei der Bewertung aber sind seine eigenen Erfahrungen, seine Biographie, sein Verständnis von der Welt notwendige Voraussetzungen für die Analyse:

Wir erfassen den Aufbau individueller Lebenswelten allein auf dem Wege über sozial erlebte Kommunikation; deren bestimmte Regeln lernt man nur durch systematisches Mitspielen. (HABERMAS 1973: 215).

Die Vorgehensweise kann also als hermeneutisch-interpretativ bezeichnet werden, allerdings soll das Bemühen um intersubjektiv nachvollziehbare Auffindungsprozeduren das hermeneutische Verstehen nachprüfbar machen:

Mit der hermeneutischen philosophischen Tradition nehmen wir die Erkenntnis ernst, daß wir als Untersuchende schon immer verstehen, was wir untersuchen. Aber im Gegensatz zu dieser Tradition von Dilthey bis Habermas ziehen wir aus der Erfahrung der prinzipiellen Unverläßlichkeit des individuellen Vorverständnisses die Konsequenz, praktikable Hinweise zu finden, mit denen andere unser Verständnis nachvollziehen können. (STEGER 1983: 28).

Zwar wird es nicht möglich sein, „objektive Messmethoden“ im Sinne der analytischen Wissenschaftstheorie zu entwickeln, denn bei diesen Untersuchungen kann und soll der Verstehensprozess des Analytikers nicht im letzten ersetzt werden. Allerdings können konstitutive, immer wiederkehrende ausdrucksseitige Merkmale aufgefunden werden, die als richtungsweisend für das eigene Verstehen sowie das Verstehen anderer angesehen werden können. Bestimmte typische Versprachlichungsmuster zur Realisierung einer innewohnenden Intention (vgl. STEGER 1983: 61) können als Signale für spezifische Sprachhandlungen und Sprachhandlungsmuster gewertet werden.

Ausgehend von diesem Standort wird also für diese Arbeit die Kombination von hermeneutisch-interpretativem und empirisch-analytischem Verfahren notwendig.

2.3 Vorgehensmethode

Die hier vorgestellte Analyse erfolgt auf der Basis eines Textkorpus, das 214 Einzeldokumente umfasst. Generell kann eine Sprachanalyse als teilnehmende, systematische oder standardisiert teilnehmende Beobachtung konzipiert werden. Da die vorliegende Untersuchung sich auf die Analyse der schriftlichen Textproduktion von Verwaltungsangehörigen

beschränkt, ist eine teilnehmende Beobachtung³ des Kommunikationsverlaufes nicht möglich. Auch die standardisiert teilnehmende Beobachtung ist eher für die Analyse mündlicher Gesprächsdialoge geeignet, da die Standardisierung der Beobachtungsinhalte die Selektivität in der Wahrnehmung des Beobachters steuern soll (bis hierher auch noch für schriftliche Kommunikation anwendbar) und so aber zurückwirken kann auf den Verlauf des Gesprächs.

Diese Möglichkeiten bestehen bei der Analyse schriftlicher Texte nicht, aber die räumliche und zeitliche Trennung von Textproduktion und Textwahrnehmung durch den Analytiker liefert die Voraussetzungen für eine systematische Beobachtung, bei der die höchst realisierbare Trennung von Forscher und Beobachter gefordert wird. Auf die Problematik bei der Verwirklichung dieser Forderung weist SCHWITALLA mit den folgenden zwei Punkten hin:

1. Der Untersuchende kann nicht so tun, als ob er von vorwissenschaftlichen oder wissenschaftlichen Begriffen nichts wüßte.
2. Er muß sich der Gefahr bewußt sein, beim Beobachten nur noch das zu sehen, was er theoretisch oder unbewußt schon weiß. (SCHWITALLA 1979: 27).

Für die vorliegende Analyse wurden zwei Beschreibungskategorien gebildet, die durch die Bewertung ihrer jeweils zugehörigen Untersuchungskriterien (vgl. Abschnitt 2.4) eine Aussage über die Texte ermöglichen sollen. Dabei finden die drei Stufen von Beobachtungsaussagen von DITTMANN ihren Niederschlag, indem berücksichtigt wird, was nach unserer Interpretation *i s t*, was nach unserer Interpretation *n i c h t* ist und dass etwas *a n d e r s* ist als (regelmäßig) erwartbar gewesen wäre (vgl. DITTMANN 1979: 17f.).

Die fünf selektierten Textsorten sind nach dem Gesichtspunkt der Adressatenbezogenheit in fachintern (vgl. Abschnitt 3.4.1) und fachextern (vgl. Abschnitt 3.4.2) aufgeteilt.⁴ Die vorliegende Analyse untersucht im Kapitel vier zunächst die beiden fachinternen Textsorten getrennt nach den Variablen Verständlichkeit (vgl. Abschnitt 2.4.1) und Höflichkeit (vgl. Abschnitt 2.4.2), um danach im Kapitel fünf die drei fachexternen Textsorten nach dem gleichen Schema zu analysieren.

³ Vgl. dazu: „Die teilnehmende Beobachtung ist die geplante Wahrnehmung des Verhaltens von Personen in ihrer natürlichen Umgebung durch einen Beobachter, der an der Interaktion teilnimmt und von den anderen Personen als Teil ihres Handlungsfeldes angesehen wird.“ (FRIEDRICHS 1973: 289).

⁴ Vgl. dazu auch KNOBLOCH/SCHAEDER (1996: 23), die eine Unterscheidung von intra-, inter- und extrafachlicher Kommunikation vornehmen. Für die Textsorten des vorliegenden Korpus würde dies bedeuten:

Anschreiben an andere Behörden = interfachliche Kommunikation

Vermerke = intrafachliche Kommunikation

Bescheide, Mitteilungen und Anhörungen = extrafachliche Kommunikation.

Da die Analyse der fachexternen Textsorten im Vordergrund steht, wurde hier auf eine feinere Differenzierung in intra- und interfachliche Kommunikation verzichtet und zusammenfassend von fachinternen Texten gesprochen.

Für jede der fachinternen und fachexternen Textsorten werden die Resultate zuerst für jeden der ausgewählten Fachbereiche separat ermittelt, im Anschluss daran folgt jeweils der Fachbereichsüberblick mit dem direkten Vergleich der Fachbereichswerte für jede Textsorte.

Kapitel sechs schließlich vergleicht die Analyseresultate der einzelnen Textsorten jeweils in ihrer Gruppe, d.h. fachintern und -extern, um dann die Gesamtwerte der fachinternen Textsorten den Gesamtwerten der fachexternen Textsorten gegenüberzustellen. Diese Vergleiche werden in der bekannten Reihenfolge angestellt, nämlich zuerst für die Verständlichkeit und danach für die Höflichkeit.

Eine detaillierte Beschreibung der Vorgehensweise zur Ermittlung und Auswertung der Analysewerte befindet sich im Abschnitt 4.1 für die Verständlichkeit und im Abschnitt 4.2 für die Höflichkeit.

2.4 Analysevariablen

2.4.1 Verständlichkeit

Der Aspekt der Dienstleistung soll in der vorliegenden Arbeit für die Analyse der deutschen Verwaltungssprache der Gegenwart im Vordergrund stehen. Dienstleistung wird verstanden als:

Jene Problemlöse-Tätigkeiten, die es erfordern, daß Dienstleister in face-to-face Interaktionen zu Bedienten treten, mit denen sie nichts weiter verbindet als der Tausch ‚Leistung gegen Geld.‘ (NERDINGER 1994: 54).

Diese „face-to-face Interaktion“ bedeutet aber, dass der Kunde im Dienstleistungsprozess eine ganz entscheidende Rolle spielt; die vom Dienstleister angebotene Dienstleistung wird vom Kunden ex poste auf ihre Qualität überprüft und beurteilt:

Inwieweit die gelieferte Qualität nun tatsächlich zur Bedürfnisbefriedigung beiträgt, entscheidet letztendlich immer der Käufer.“ (SCHÜTZE 1992: 4).

Diese hochkomplexe Aufgabe der Qualitätsbeurteilung (vgl. Abschnitt 1.3.2) meistert der Kunde mithilfe bestimmter Leistungsmerkmale⁵, die die Wahrnehmung der Dienstleistung steuern sollen.

⁵ Weitere eher kognitiv orientierte Merkmale sind z.B. Flexibilität, Korrektheit, Kompetenz, Erreichbarkeit, Kulanz, Problemlösungsorientierung und Kompromissbereitschaft; zu den eher affektiv orientierten Merkmalen zählen u.a. Zuverlässigkeit, Intensität, Verständnis, Respekt, wichtiggenommen werden, Interessiertheit, Ehrlichkeit, Diplomatie, Eloquenz, Engagement und Zuhörvermögen.

Für die vorliegende Arbeit wurden zwei Merkmale ausgewählt, die in den folgenden Abschnitten näher erläutert werden. Alle beiden Merkmale dienen der Qualitätsbeurteilung einer Dienstleistung, deren oberstes Ziel die Kundenzufriedenheit ist (vgl. Abschnitt 1.3.2).

2.4.1 Verständlichkeit

Die grundlegende Bedeutung von Sprache und Kommunikation für das menschliche Zusammenleben ist unbestritten und wurde in dieser Arbeit schon mehrfach betont:

Das Verstehen von Sprache ist ein komplexer kognitiver Prozeß, der aus mehreren Informationsquellen gespeist wird und der einerseits dazu beiträgt, die mentale Repräsentation der sprachverstehenden (menschlichen und maschinellen) Systeme zu erweitern. Andererseits ist eine entsprechende Wissensbasis für das Verstehen von Informationen Voraussetzung für eine adäquate Verarbeitung des sprachlichen Inputs. Sprachverstehen ist allerdings kein passiver Adaptionsprozeß, bei dem die neu einkommende Information in die bestehende Wissensrepräsentation eingepaßt bzw. integriert wird, sondern Verstehen ist ein konstruktiver Prozeß, bei dem das kognitive System den Input unterschiedlich gewichtet und einzelnen thematischen Bereichen entsprechend unterschiedlicher Funktionen beim Aufbau und der Erweiterung der mentalen Modellbildung zuweisen kann.“ (RICKHEIT 1995: 15f.).

Das simple Kommunikationsgrundmodell Sender – Kanal – Empfänger muss durch zahlreiche Zusatzfaktoren ergänzt werden, um auch nur annähernd das zu beschreiben, was bei den unterschiedlichen Kommunikationsformen tatsächlich abläuft. Dabei wird deutlich: je komplexer ein System ist, desto störanfälliger ist es auch. Dies trifft in hohem Maße auf die menschliche Kommunikation zu, in der die Sprache eine herausragende Rolle spielt⁶.

Sprache ist offensichtlich nicht für alle gleich. Dies hat aber nicht nur sprachliche Verständigungsprobleme in konkreten Kommunikationssituationen zur Folge, sondern auch die Erkenntnis, dass die „*kulturell-operative Gleichwertigkeit*“ verschiedener und die *kulturell-operative Überlegenheit* bestimmter sprachlicher Ausdrucksformen“ (vgl. BADURA 1973: 10) dazu führen kann, bestimmte gesellschaftliche Grenzen nicht überschreiten zu können. (vgl. BADURA/GROSS 1975).

Bis Ende der siebziger Jahre bot der Begriff der „Sprachbarrieren“⁷ (vgl. BADURA 1972; BADURA 1973; WATZLAWIK 1969; LAING 1971; BAUSINGER 1972) genügend Diskussionsstoff, um Verständigungsprobleme nicht nur aus der Zugehörigkeit zu unterschiedlichen Ge

⁶ Vgl. die Schwierigkeit der Philosophen mit dem „Werkzeug“ Sprache: „Die Philosophie ist ein Kampf gegen die Verhexung unseres Verstandes durch die Mittel unserer Sprache.“ (WITTGENSTEIN 1967: 122). Denken und Kommunizieren wäre ohne Sprache unmöglich, doch genau hier liegt das Problem des Mediums Sprache: „Zweifach als Mittel verstanden kann Sprache also auch zweifach Hindernis werden: Hindernis bei der Realisation von Gedanken, Hindernis bei ihrer Übermittlung.“ (GRAUMANN 1972: 27).

⁷ Hier „verstanden erstens als Differenzen im Vokabular bzw. der Symbolkapazität, verstanden zweitens als semantische Differenzen und drittens als Urteilsdifferenzen zwischen Dialogpartnern“ (BADURA 1973: 33).

sellschaftsschichten zu begründen⁸. BADURA betont mehrfach die hochgradige Interdependenz linguistischer und nichtlinguistischer Regeln:

Einerseits muss sprachliches Handeln als weitgehend „regelhaftes“ Handeln begriffen werden, andererseits ist aber gerade die Sprache notwendige Bedingung und wesentliches Instrument zur bewußten Konstruktion komplexer Handlungsprogramme – auch zur Beseitigung oder zur (taktisch-motivierten) Erhaltung sprachbedingter Verständigungsprobleme. (BADURA 1973: 15f.).

Es sind nicht nur mangelnde Schulbildung oder Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gesellschaftsschicht, die die Überwindung der Barrieren be- oder gar verhindern, die Beherrschung aller Fach-, Gruppen- oder Sondersprachen ist für einen einzelnen Menschen schlicht nicht möglich. Das bedeutet, dass einzelne Menschen sich auf bestimmte für sie relevante Bereiche der Sprache konzentrieren müssen, zumal sie als Gruppenmitglieder oft unbewusst bereits sprachlich geprägt wurden. Die jeweilige Gruppenzugehörigkeit bestimmt in großem Maße die Weltanschauung ihrer Mitglieder und leitet sie maßgeblich in ihrer Urteilskraft.

Dies birgt zwangsläufig die Gefahr zur Bildung von Vorurteilen in sich, denn die Unterscheidung von „vorläufigen Urteilen“ (prejudgements) und „Vorurteilen“ (prejudices) (ALLPORT 1954: 9) ist zwar nicht jedem bewusst⁹, dennoch kann man sagen:

Undurchschaubarkeit weiter Bereiche der sozialen Umwelt einerseits und die Wirkung herrschaftsvermittelter kollektiver Orientierungen andererseits machen es möglicherweise in gegenwärtigen Gesellschaftsformationen für den einzelnen schier unvermeidlich, in zahlreichen Fällen auf Verhaltenssteuerungen durch erlernte aber noch unreflektierte und un aufgelöste schematische oder emotiv fixierte Urteile zurückzugreifen. (BADURA 1973: 137).

Wie und in welcher Form sich Urteile oder Vorurteile bilden, hängt demnach sowohl von den historischen Bedingungen einer Gruppe oder einer ganzen Gesellschaft ab¹⁰, liegt aber auch im Individuum selbst begründet.

⁸ Dieser Ansatz ist mittlerweile überholt, man spricht heute von Informationsbarrieren (vgl. REHBEIN 1998; SELTING 1987; OKSAAR 1983). LAMBERTZ benutzt diesen Begriff allerdings auch noch 1999, wenn er von rationalen (begründet auf einem unterschiedlichen Wissenstand) und irrationalen (nicht durch Verweis auf rechtliche Zwänge legitimierbar) Sprachbarrieren spricht (vgl. LAMBERTZ 1999: 150).

⁹ „vorläufige Urteile“ sind ständig reversibel, während Vorurteile „schwer oder gar nicht reversibel sind, auch nicht durch neue Informationen, die ihre Korrektur nahe legen“ (BADURA 1973: 70). Vgl. auch (ALLPORT 1954: 9): „If a person is capable of rectifying his erroneous judgements in the light of new evidence he is not prejudiced. *Prejudgements become prejudices only if they are not reversible when exposed to new knowledge.*“

¹⁰ Vgl. dazu auch (SODHI 1953: 8): „Der überwiegende Teil unserer Urteilsbildungen ist begründet in der Notwendigkeit, der sozialen Umwelt Herr zu werden. Bei derartiger Anpassung ist weniger die logische Begründung der Urteile als vielmehr die Struktur der sozialen Umwelt maßgebend, die viel unmittelbarer und dringender eine Auseinandersetzung erfordert als die physikalische Umwelt. Die Übernahme der in einem Kulturkreis herrschenden Anschauungen und Urteilssysteme durch ein in diesem Kulturkreis aufwachsendes Individuum erfolgt nicht aufgrund eines logischen Erkenntnisprozesses, sondern in erster Linie aufgrund einer tätigen Auseinandersetzung mit der sozialen Wirklichkeit, wobei die Übernahme der Urteile selbst eine Art des Auseinandersetzens mit ihr darstellt.“

Der gesellschaftliche Wandel führt zu einem wachsenden Demokratiebewusstsein, dessen sprachliche Auswirkung LAMBERTZ so beschreibt:

Der mündige Bürger ist aber immer auch der sprachlich mündige Bürger, da Politik vorrangig durch Sprache vermittelt wird. Eine der Nahtstellen, wo sich der Staat seinen Bürgern stellt und wo Demokratie zur täglichen Erfahrung wird, sind die verschiedenen Ämter von Stadtverwaltungen, mit denen jeder Bürger in sprachlichen Kontakt gerät. An dieser Nahtstelle Sachverhalte zu verstehen, wird zu einem elementaren demokratischen Vorgang. (LAMBERTZ 1999: 146f.).

Für die Kommunikation der Fachleute unter sich gibt es in fachlicher Hinsicht wohl kaum Probleme, größere Schwierigkeiten entstehen erst bei der Verständigung zwischen Fachleuten und Laien.

Hier hat nun auch die Frage nach dem Interesse¹¹ wieder ihre Relevanz, wenn z.B. das eintritt, was BADURA befürchtet:

Durch die Wahl einer nicht allgemein verständlichen Sprache werden dann politische Sachverhalte der öffentlichen Kontrolle entzogen. An die Stelle der Begründung tritt eine nicht hinterfragte und für viele nicht hinterfragbare Autorität der ‚Fachleute‘ (BADURA 1973: 105; vgl. auch LÜBBE 1967: 20).

Dieses Interesse besteht bei vielen Fachsprachen jedoch nicht, im Gegenteil, sie sind bisweilen sogar sehr interessiert, ihre sprachlichen Äußerungen für den „Laien“ verständlich zu machen; so befreit eine verständlich abgefasste Bedienungsanleitung, z.B. für ein technisches Gerät, den Hersteller oder Vertreiber von lästigen und kostenintensiven Rückfragen. Die Übersetzung von Fachtexten in die Allgemeinsprache ist daher ein ganz wesentlicher Teil der Fachsprachenforschung, wobei die technischen Fachsprachen schon in verschiedene „Benutzerschichten“ gegliedert sind.¹²

Eine weitgehend störungsfreie Kommunikation gelingt also immer dann, wenn wie bei Anspielungen folgende Bedingungen erfüllt sind:

Beide Kommunikationspartner legen ein „Ingroup“-Verhalten an den Tag, und zwar dergestalt, daß zwischen Sender und Empfänger nichts „ausgehandelt“ zu werden braucht, etwa in dem Sinn, wie der Sender in Fachtexten auf expositorische Weise und mit Hilfe von Definitionen empfängerseitiges Wissen progressiv aufbaut. (WILSS 1989: 139).

¹¹ Vgl. zur Auffassung des Begriffes Interesse auch SADOWSKI/GOETZ/FRITZ 1993: „Comprehensibility of a text is a major cause of interestingness.“

¹² Vgl. die Aufteilung in mehrere Sprachschichten bei ISCHREYT 1965: 39: er unterscheidet die „wissenschaftliche“, die „Verkäufer-“, und die „Werkstattsprache“.

Es sollen bestimmte Konventionen (vgl. LEWIS 1969; CLARK 1992) eingehalten werden. Für die Überwindung von Sprach- bzw. Informationsbarrieren muss also die Bereitschaft vorhanden sein, bestehende Sprachregelungen kritisch distanziert zu beurteilen und gegebenenfalls neu zu ordnen oder zu modifizieren. Diese Bereitschaft hängt von zwei Randbedingungen ab:

1. von der subjektiven Fähigkeit der Dialogpartner zur Rollendistanz (vgl. GOFFMAN 1961)
2. von der lebensgeschichtlich und situationsabhängigen Chance zum Rollentausch (vgl. BADURA 1973).

Besondere Beachtung verdient die Beschäftigung mit Verständigungsproblemen bei der Rezeption von schriftlichen Texten. Für deren spezielle Analyse gelten z.T. andere Regeln als z.B. für die Beurteilung von Gesprächsdialogen in mündlicher Form¹³. Wenn es auch auf den ersten Blick vielleicht so erscheinen mag, als sei die Untersuchung eines fertigen, in sich abgeschlossenen Objekts wie einem Text leichter als die Analyse eines Gesprächs¹⁴, das an sich durch seine Vergänglichkeit schon ein diffizileres Objekt zu sein scheint, so muss man dieses Urteil bei näherer Betrachtung schnell revidieren:

Die empirische Realität des Textverstehens ist weit komplexer, als dies allein mit Regelungs- und Handlungskonzepten beschrieben werden kann. Sie entzieht sich der glatten Einpassung in geregelte und intentionale Prozesse, wenn wir nur ein wenig schärfer hinschauen. (STROHNER 1988: 484).

Die immer wiederkehrenden Klagen über unverständliche Texte z.B. im Bereich der Fachsprachen und der Wunsch, Textverständlichkeit beherrsch- und damit steuerbar zu machen, führte zu den verschiedensten Forschungsansätzen. Allerdings stand dabei immer die „Produktionsseite von Sprache“ (vgl. SPILLNER 1995: 13) im Vordergrund. Erst nach und nach wurden die Forscher sich bewusst, dass Verständlichkeit nicht ohne Einbeziehung des Lesers beurteilt werden kann:

Bei einer verständigungsorientierten Kommunikation (HABERMAS 1981) ist das Verstehen der sprachlichen Äußerung durch den Rezipienten das wichtigste Ziel. (RICKHEIT 1995: 16).

¹³ Vgl. dazu BIERE 1995 und NOTHDURFT 1995, der die Verständigungsprobleme provokativ mit der Entstehung des Schrifttums in Verbindung bringt.

¹⁴ Textanalyse hier zunächst nicht verstanden als Verstehen von Sprache, sondern als reine Oberflächenanalyse der Textverständlichkeit ohne Berücksichtigung weiterer Einflussbedingungen. Das führte zur Entwicklung von Lesbarkeitsformeln, die sich nur auf Textoberflächenmerkmale beziehen.

Die Kontrolle, ob ein Text wirklich verstanden wurde, kann in empirischen Versuchen immer nur mit ausgewählten Rezipienten stattfinden, so dass Aussagen über die Textverständlichkeit nicht ohne den Bezug zu dieser Rezipientengruppe gemacht werden können. Die Messung des Textverständnisses sollte daher nach möglichst einheitlichen Kriterien erfolgen.

Exemplarisch hier fünf Kriterien, anhand derer HABEL festlegt, ob ein Text als verstanden gelten kann:

- Reproduktion des Textes (Wiedergabe)
- Paraphrasierung des Textes (eigene Worte)
- Beantwortung von Fragen (Ableitung von Sachverhalten)
- Zusammenfassung des Textes (Straffung)
- Ausführung nicht-sprachlicher Handlungen (Anschlusshandlungen) (HABEL 1982: 43).

Obwohl grundsätzlich Einigkeit über die Existenz verschiedener Ebenen von Verstehensprozessen¹⁵ herrscht, bestehen bei den Vertretern der autonomen Sprachverarbeitung (z.B. KINTSCH/VAN DIJK 1978; VAN DIJK/KINTSCH 1983) und der interaktiven Sprachverarbeitung (z.B. RUMELHART 1975/1980; SCHANK/ABELSON 1977; JUST/CARPENTER 1980/1987; JOHNSON-LAIRD 1983/1989; SANFORD/GARROD 1981; GARROD 1993) unterschiedliche Annahmen über die Beziehung der einzelnen Ebenen zueinander. Während die autonomen Vertreter der Auffassung sind, jede Einheit entwickle sich erst für sich allein und trete dann mit den anderen Einheiten in Beziehung, glauben die interaktiven Vertreter, dass alle Einheiten von Anfang an – also auch während ihres Entstehungsprozesses – miteinander in Verbindung stehen:

Im Gegensatz zu den autonomen Ansätzen gehen die interaktiven Prozeßmodelle von einer ständigen gegenseitigen Beeinflussung der einzelnen kognitiven Subsysteme aus. (RICKHEIT 1995: 16).

In jedem Fall ist das Wissen der Rezipienten über einen Sachverhalt ganz entscheidend für das Sprachverstehen (ENGELKAMP/PECHMANN 1993). In zahlreichen Experimenten (z.B. CHIESI/SPILICH/VOSS 1979; VOSS/VESONDER/SPILICH 1980; KIERAS 1981; KINTSCH/BRITTON/MANNES et al. 1993) wurde nachgewiesen, dass Experten Texte über ihr Sachgebiet anders verarbeiten als Laien.

¹⁵ Gemeint ist die perzeptuelle, die morpho-syntaktische, die konzeptuelle, die referentielle und die semantisch-pragmatische Ebene.

Aber nicht der kognitive Vorgang allein steuert das Verstehen von Sprache, sondern ästhetische und emotionale Komponenten haben ebenfalls einen großen Anteil, ebenso wie Meinungen, Einstellungen und Gefühle (FIEHLER 1990; HIELSCHER 1994) sowie das Interesse.¹⁶

Die Schwächen eines rein textorientierten Ansatzes (vgl. FLESCHE 1948; KLARE 1976; DICKES/STEINER 1977), bei dem solche Merkmale wie Wort- und Satzlänge Aufschluss über die Verständlichkeit eines Textes geben sollten, wurden bald so offensichtlich, dass die Entwicklung des kognitionsorientierten¹⁷ Ansatzes nur noch eine Frage der Zeit war:

Während am Anfang noch Lesbarkeitsformeln und Ratingverfahren die wichtigsten Zugänge zur Verständlichkeit von Texten waren, versucht die Forschung mittlerweile eher, das kognitive Gesamtgeschehen bei der Interaktion zwischen einem Text und seinen Lesern/Leserinnen zu erfassen. (KRINGS/RICKHEIT 1995: 43).

Die Unzulänglichkeit des textorientierten Ansatzes wurde z.B. bei einem Verständlichkeitstest RICHAUDEAUS deutlich, bei dem er seinen Versuchspersonen zwei Sätze anbot:

(1) J'en ai vu l'exemple en une grand-mère fort instruite qui n'arriva jamais à enseigner à sa petite fille le calcul et l'orthographe.

(2) Le prolétariat isolé dans ses rêveries, la bourgeoisie fermée, les fonctionnaires prudents, la jeunesse résolue et muette, voilà ce qu'on vit. (RICHAUDEAU 1995: 33).

Die in vorhergehenden Untersuchungen literarischer Texte von 26 französischen Autoren und einiger nicht-literarischer Texte ermittelte „phrase pivot“ (vgl. RICHAUDEAU 1995: 33) hat eine Satzlänge von 15 Wörtern. Diese Länge überschreiten beide Sätze mit 27 (1) und 22 (2) Wörtern. Obwohl der erste Satz deutlich länger als der zweite ist, und nach dem textorientierten Verständnis also auch weniger verständlich sein müsste, zeigen die Versuchsergebnisse ein anderes Bild: Während die Testpersonen 22 Wörter (80%) des ersten Satzes behielten, waren es bei dem kürzeren zweiten Satz nur 10 Wörter (weniger als die Hälfte). Die Gründe dafür sieht RICHAUDEAU in der Beziehung des Satzes zum Leser. Im Gegensatz zu (2) kann in (1) eine affektive Beziehung hauptsächlich durch das Wort *grand-mère* aufgebaut werden, die durch die Möglichkeit der visuellen Vorstellung¹⁸ der Szene noch komplettiert wird.¹⁹

¹⁶ Dies ist in mehreren Studien nachgewiesen, vgl. ANDERSON/REYNOLDS/SCHALLERT/GOETZ 1977; SJOGREN/TIMPSON 1979; RICKHEIT 1983).

¹⁷ JAHR spricht in diesem Zusammenhang von einem instruktionspsychologischen Ansatz, in dessen Mittelpunkt der Text steht, und von einem kognitionspsychologischen Ansatz, der den Rezipientenbezug in den Mittelpunkt stellt (vgl. JAHR 1996: 47ff).

¹⁸ Vgl. zur Bildhaftigkeit auch (BALLSTAEDT 1995: 67): „Visuelle Informationen konstituieren Konzepte, dagegen sind Wörter nur Stellvertreter für Konzepte.“

¹⁹ In eine ähnliche Richtung geht der Versuch des amerikanischen Psycholinguisten DONALD PEARSON, der mit einer Gruppe von 9-Jährigen die Verständlichkeit von Textvarianten untersuchte. Dabei stellte sich heraus, dass

Jede Aussage über die Verständlichkeit eines Textes ohne die Einbeziehung des Rezipienten bleibt also zwangsläufig ungenau. „Text comprehensibility can only be enhanced if we look at the comprehension processes in the users of the text.“ (STROHNER 1995: 62). Dennoch lassen sich einige Faktoren derart konkretisieren, dass sie einer allgemeingültigen Aussage gleichen:

Sätze, die ca. 15 Wörter umfassen, rechts-rekursiv, hochkohärent, visualisierbar, emotiv, vorhersehbar und durch Interpunktion gut gegliedert sind, können besser verstanden und behalten²⁰ werden.

Grundlage dafür ist die Tatsache, dass der Mensch in der Regel auf eine ganz bestimmte Weise liest:

Or de nombreux travaux ont montré que le comportement du bon lecteur fait intervenir un processus d'anticipation: anticipation des structures syntaxique, d'une tournure stylistique; anticipation du sens à venir, du genre de mot, voire du mot exact. (RICHAUDEAU 1995: 34).

Die beiden bekanntesten auf der Basis des kognitionsorientierten Ansatzes entwickelten Modelle sind das Hamburger Verständlichkeitsmodell (LANGER/SCHULZ VON THUN/TAUSCH 1974) und das Verständlichkeitskonzept von GROEBEN (GROEBEN 1978/1981). Beide Modelle leiten aus ihren ermittelten Grundsätzen praktische und konkrete Optimierungsvorschläge ab. Bei der Frage, wo bei der Optimierung der Textverständlichkeit am ehesten anzusetzen sei, beim Text oder beim Leser²¹, entschieden sich LANGER, SCHULZ VON THUN UND TAUSCH eindeutig für den Text:

Wenn wir erreichen wollen, daß Informationen von Lesern besser verstanden und gelernt werden, dann gibt es grundsätzlich zwei Wege: Anhebung der Verständnisfähigkeit des Lesers oder Senkung der Schwerverständlichkeit der Texte. [...] Doch haben wir uns in diesem Buch der zweiten Möglichkeit zugewandt: der Verminderung der Schwerverständlichkeit von Informationstexten oder anders ausgedrückt, der verständlichen Textgestaltung. (LANGER/SCHULZ VON THUN/TAUSCH 1974: 8).

Die vier erarbeiteten Dimensionen *Einfachheit*, *Gliederung-Ordnung*, *Kürze-Prägnanz* und *Zusätzliche Stimulation* wurden jeweils mit zwei Polen, die in 1er-Schritten von +2 bis -2

z.B. die beiden Einzelsätze „John was lazy. So he slept all day.“ schlechter memorisiert wurden als ihre syntaktische Verknüpfung “Because John was lazy, he slept all day.“ (vgl. RICHAUDEAU 1995: 35).

²⁰ Zu *Behalten* und *Lernen* im aufgabenorientierten Ansatz vgl. z.B. GRABOWSKI 1991; MÜSSELER/RICKHEIT/STROHNER 1985.

²¹ Vgl. zur kritischen Auseinandersetzung mit Verständlichkeitskonstrukten, die nur textimmanente Merkmale berücksichtigen, und zur Fortentwicklung dieser Modelle TERGAN 1981; KINTSCH/VAN DIJK 1978; KINTSCH 1988; BALLSTAEDT/MANDL/SCHNOTZ/TERGAN 1981; MANDL 1981; BAUMANN 1980; TERGAN 1983.

reichen, versehen und sollten sogenannten Experten als Grundlage für die Textbewertung dienen.



Abb. 2-1: Überblick der Dimensionskriterien (LANGER/SCHULZ VON THUN/TAUSCH 1974: 9ff.)

GROEBEN dagegen bezieht die Rezipientenmerkmale stärker mit ein und entwickelt dazu ein Konzept, das von einer Lerner-Text-Interaktion ausgeht. So gewinnt auch er vier Dimensionen:

1. *Ästhetische Information* (grammatikalisch-stilistische Einfachheit von Texten)
2. *Kognitive Strukturierung* (didaktische Implikationen der Subsumtionstheorie)
3. *Semantische Redundanz* (Wiederholung von Wörtern und Phrasen)
4. *Konzeptueller Konflikt* (didaktische Implikation der Neugiertheorie) (vgl. GROEBEN 1978/1981).

Im Gegensatz zu LANGER, SCHULZ VON THUN und TAUSCH redet GROEBEN aber nicht der Produzierung von möglichst einfachen²² Texten das Wort, vielmehr sieht er Verständlichkeitsoptimierung am besten durch Texte mit mittlerer Verständlichkeit unter Einbeziehung bestimmter Adressatenkreise realisiert (CHRISTMANN/GROEBEN 1996).

Anfang der 80er Jahre schließlich wurde die Diskussion um die Verständlichkeitsforschung durch die Theorie der mentalen Modelle (vgl. GARNHAM 1981; JOHNSON-LAIRD 1983) neu belebt²³:

²² Auch JAHR hält z.B. eine klare inhaltliche Gliederung mit hierarchischer Strukturierung für deutlich verständlichkeitsfördernder als sprachliche Einfachheit (vgl. JAHR 1996: 158).

²³ Zur kritischen Diskussion zur minimalistischen und maximalistischen Theorie und ihrer Ergänzung mit der situierten Inferenzbildung vgl. PAYNE 1993; MCKOON/RATCLIFF 1992; NETSOPOULOS/ABADZI 1986; STROHNER 1990/1995; GRAESSER/SINGER/TRABASSO 1994 sowie JAHR (1996: 37): „Inferenzen sind kognitive Operationen, mittels derer im Text nicht explizit ausgedrückte Zusammenhänge durch den Leser konstruktiv aufgrund be-

Es wird angenommen, daß aufbauend auf der Repräsentation der sprachlichen Oberfläche, sowie den Repräsentationen der syntaktischen, semantischen und propositionalen Struktur eine Repräsentation des Sachverhalts gebildet wird, der dem Rezipienten aufgrund der Textaussagen am plausibelsten erscheint. Die Sachverhaltsrepräsentation stellt die Interpretation des Textes dar. (KELTER/KAUP 1995: 70).

Die Vorstellung aller bisher beschriebenen Modelle zur Erforschung der Textverständlichkeit macht eines deutlich: es gibt keinen id ipso einfachen oder komplizierten, verständlichen oder unverständlichen Text. Erst in Kombination mit einem konkreten Leser manifestieren sich diese Eigenschaften in ganz individueller Weise:

Die Textverständlichkeit ergibt sich folglich aus der umfassenden Wechselwirkung zwischen der mentalen Repräsentation des im Fachtext dargestellten Inhaltes und den bereits ausgebildeten individuellen Wissensstrukturen, wobei interkulturelle, soziale, kognitive, inhaltlich-gegenständliche, funktionale, textstrukturelle, stilistische und semantische Faktoren entscheidenden Einfluß auf das Verstehen sprachlich kodierter Informationen nehmen. (BAUMANN/KALVERKÄMPER 1995: 270).

Was also soll ein Textautor tun, dem immer wieder vorgeworfen wird, dass seine Texte zu unverständlich sind? Die vorliegende Untersuchung befasst sich mit Verwaltungstexten, deren Formulierung schon immer Unmut hervorriefen. In den 50er Jahren äußerte LESS bereits die Vermutung, dass die Texte nicht ohne Bezug zum Menschen gesehen werden können:

Sprachliche Empfehlungen reichen nicht aus. Es bedarf des Wirkens in den Menschen hinein. (LESS 1958: 367).

Allerdings meinte er bei dem Menschen nicht den Leser, sondern den Autor, den Verwaltungsangestellten. Hier allein vermutet er den Grund für die mangelnde Verständlichkeit. Er glaubt, hier ansetzen zu müssen, damit Verwaltungstexte verständlicher formuliert werden.

Wenn auch nicht in dem hier gemeinten Sinne (vgl. Anm. WIDMAIER in Abschnitt 1.2.4, S. 28), so ist dieser Ansatzpunkt durchaus erfolgversprechend. Immerhin hat der Textproduzent für die Verständlichkeit seiner Texte eine ganz entscheidende Funktion²⁴: wenn er auch die Interaktion eines späteren Lesers im Einzelfall nicht voraussehen kann, so hat er doch die Möglichkeit, seinen Text von vorneherein so zu gestalten, dass er den in vielen Versuchen entwickelten Verständlichkeitskriterien entspricht. BIERE bemerkt dazu:

stimmter Annahmen und seines Hintergrundwissens erschlossen werden. [...] Je abstrakter jedoch die Textinhalte und je mehr sie der Wissenschaftssprache zuzuordnen sind, umso mehr werden die logischen Inferenzen dominieren.“

²⁴ Vgl. zur Problematik der Verbindung der produktionsorientierten vs. rezipientenorientierten Erforschung der (Text-)Verständlichkeit die Frage von AUGST/ANTOS: „Ist das produzentenspezifische Verständnis von Verständlichkeit überhaupt identisch mit jenen Vorstellungen, die Adressaten von verständlichen Texten haben?“ (AUGST/ANTOS 1992: 3).

Einerseits können wir, wenn auch nur sehr generelle, Annahmen über die Wissensvoraussetzungen auch größerer, relativ inhomogener Adressatengruppen machen, andererseits ist kaum zu bestreiten, dass der Autor in vielen Fällen auch generelle verständlichkeitsfördernde Texteigenschaften zu berücksichtigen versuchen kann, um seinen Text besser lesbar, verständlicher zu machen. (BIERE 2000: 863).

Damit gibt es zwar keine Verständlichkeits-Gewähr, aber dem Textautor kann keine mangelnde Kooperationsbereitschaft vorgeworfen werden.

Beispiele für solche Optimierungskonzepte sind das von SAUER entwickelte Vier-Felder-Schema (SAUER 1995) und die von der Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik aufgestellten sechs Leitsätze zur Textverständlichkeit (BBB, M23) unter Berücksichtigung des Drei-Takte-Verfahrens (BBB, M18). Der gesamte Ablauf der Texterstellung sollte demnach in drei Takte untergliedert werden, die in zeitlicher Beziehung zueinander stehen und sequentiell abgearbeitet werden sollen, dabei ist die Anwendung der Leitsätze auf die Takte 2 und 3 als hilfreiches Arbeitsmittel konzipiert.

Die folgende Grafik veranschaulicht das Drei-Takte-Verfahren:

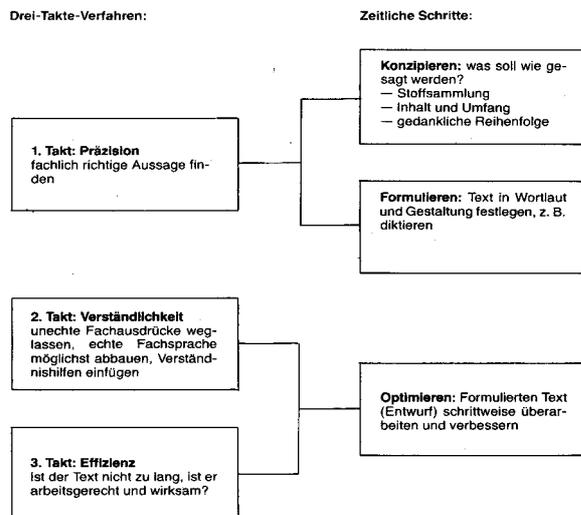


Abb 2-2: Drei-Takte-Verfahren (BBB, M18)

Bei der Erarbeitung der Leitsätze war den Autoren die Problematik der unberechenbaren Text-Leser-Komponente bewusst, denn sie leiteten als Begründung für ihre Kriterien gehirnbioologische Ursachen für ihre (fast Allgemein-) Gültigkeit ab. Im einzelnen umfassen die sechs Leitsätze folgende Kriterien mit ihren biologischen Gründen:

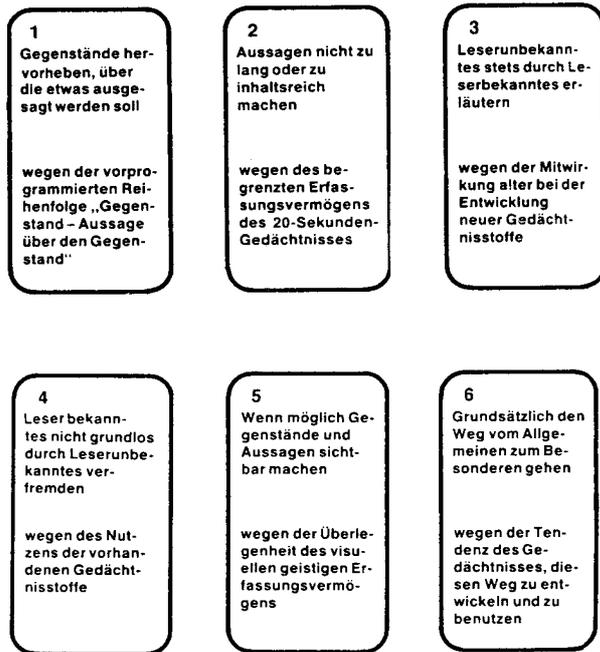


Abb. 2-3: sechs Leitsätze zur Textverständlichkeit (vgl. BBB, M23)

Angesichts der zahlreichen Attribute²⁵, die für verständliche Texte gelten sollen, hat sich SAUER für die Bildung einer „Minimalkonstellation der Textverständlichkeit“ (SAUER 1995: 158) entschieden. Das daraus entstandene Vier-Felder-Schema arbeitet mit den Begriffen Lesbarkeit, Verstehbarkeit, Brauchbarkeit und Anwendbarkeit.

Lesbarkeit bezieht sich auf alle visuellen Komponenten des Textes, die mit der optischen Wahrnehmung erfasst werden können.

Verstehbarkeit bezieht sich direkt auf das Vorwissen des Lesers bei der kognitiver Verarbeitung des Textes.

Brauchbarkeit bezieht sich auf die Entsprechung von Erscheinungsbild und Inhalt.

Anwendbarkeit bezieht sich auf die Kopplung der Leseaufgabe (Zweck) mit weiteren Anschlusshandlungen (Leserziel).

²⁵ Vgl. SAUER 1995: 157: „Verständliche Texte sollen sein:

lesbar	vollständig	einheitlich	zielgruppengerecht
aktuell	wirtschaftlich	hierarchisch	informativ
brauchbar	sachlich richtig	logisch	funktionsentsprechend
gegliedert	prägnant anregend	zusammenhängend	
handlungsbezogen	anschaulich	eindeutig	kontinuierlich
konsequent	strukturmarkiert	nicht banal	bildintegrierend
zugänglich	übersichtlich	akzeptabel	angemessen
interessant	distanziert	attraktiv	deutlich“

Die folgende Abbildung verdeutlicht die Wirkungsfaktoren in ihrer Verflechtung zu den vier Feldern:

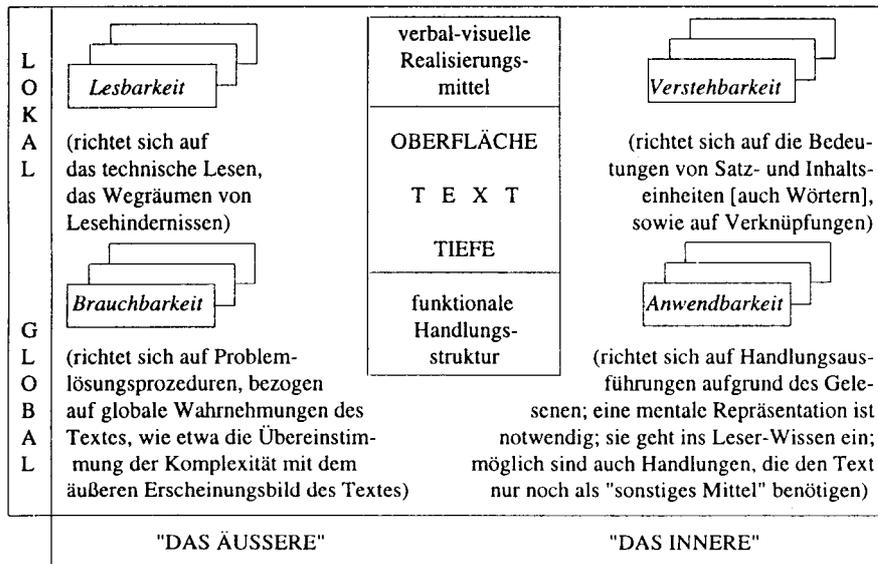


Abb. 2-4: Textverständlichkeitskriterien im Textmodell (SAUER 1995: 168)

Für die in den Kapiteln vier, fünf und sechs folgende Korpusanalyse werden primär die sechs Leitsätze und vor allem das Vier-Felder-Schema Anwendung finden, da sie als „Obermenge“ aller vorgestellten Modelle die brauchbarsten Ergebnisse im Hinblick auf eine Verständlichkeitsaussage über die untersuchten Texte erwarten lassen.

2.4.2. Höflichkeit

Der Begriff der Höflichkeit findet seine Anfänge im Verlauf des 12. Jahrhunderts, als sich in Frankreich und Deutschland territoriale Herrschaftszentren herausbildeten. Der dort ansässige Adel hatte das Bedürfnis, sich mit seinen neuen Standards und Lebensformen fest zu etablieren und erfand dazu ein Regelsystem, das ihn nach außen abgrenzte und ihm nach innen Verständigung bot. Dieses Regelsystem bezog sich auf alle Bereiche des höfischen Lebens, und die Einhaltung bzw. Nicht-Einhaltung der Regeln kennzeichnete die Menschen in ihrer Zugehörigkeit zu einer Klasse.

Höflichkeit ist zunächst also nur und ausschließlich an dem Adelshöfen zu finden, das übrige Volk kannte solche expliziten Regeln für den täglichen Umgang nicht und hatte sicher auch weder die Möglichkeit noch die Muße, sich im Gebrauch dieser Regeln zu üben. Vermutlich hätten die einzelnen Bürger auch vieles nicht verstanden, denn die höfische Sprache passte sich der höfischen Lebensführung an:

Wir nennen die Sprache mit Recht auch höfisch (*curiale*), denn höfisches Wesen ist nichts anderes als abgewogene Regeln für Handlungen. Und da eine Waage für solches Wiegen nur in den vornehmsten Hoflagern (*curiae*) zu sein pflegt, ist dies der Grund, daß alles, was in unseren Handlungen gut abgewogen ist, höfisch genannt wird. (DANTE ALIGHIERI in *De Vulgari Eloquentia* hier zitiert nach MONTANDON 1991: 8).

Obwohl auch für das bürgerliche Zusammenleben gewisse gemeinsame Wertvorstellungen existieren mussten, wurden sie doch nicht nach strengen Vorschriften gelernt. Im übrigen bestand dazu auch nicht die gleiche Notwendigkeit, denn für den Adel war das höfische Verhalten zum großen Teil eine Demonstration und Absicherung der hierarchischen Verhältnisse. Jeder einzelne hatte sich an das vorgeschriebene höfische Zeremoniell zu halten und sicherte dadurch „ein prekäres Sozialgefüge ab“ (SCHMITT-SASSE 1991: 93). Jede Szene des höfischen Zusammenlebens war bis ins Detail geplant, so dass weder die Kleidung, die relative Sitz- oder Standposition im Raum, noch eine Geste oder ein Wort dem Zufall überlassen werden durfte:

Die Wahl der sprachlichen Mittel wird durch die Regeln der Höflichkeit gesteuert, die die Sprecher vor allem auf die korrekte Ehrerbietung gegenüber dem Gesprächspartner verpflichten; auch hier müssen die gewählten Mittel miteinander harmonieren. Die Komplimente als wichtigster Ausdruck der Höflichkeit führen eine wechselseitige Verschiebung des sozialen Ranggefälles herbei, die wieder in dessen adäquater Spiegelung münden soll. (SCHMITT-SASSE 1991: 93f.).

Der Adel hatte so eine Möglichkeit gefunden, sein Verhalten zu institutionalisieren und die in einer streng hierarchisch angeordneten Gemeinschaft immer (wenn auch latent) vor

handenen Ausbruchsbestrebungen zu kanalisieren. Die ständige gegenseitige Kontrolle¹ ermöglichte die Aufrechterhaltung eines sozialen Systems, das durch sofortige Sanktionierung der kleinsten Verstöße außerordentlich stabil gehalten wurde. Dabei war die Unzulänglichkeit des Menschen an sich kein Geheimnis und sollte ja gerade durch das Befolgen der Höflichkeitsregeln in die richtigen Bahnen gelenkt werden:

Die Höflichkeit reguliert die triebhaften Wünsche und ermöglicht ein Zusammenleben ohne Haß: sie lehrt, sich anderen gegenüber in angenehmer Weise zu verhalten und Kränkungen zu vermeiden. (MENSION-RIGAU 1993: 145).

Im Zuge der Verfestigung und Etablierung der höfischen Regeln entstanden nach und nach eine Reihe von schriftlichen Dokumenten, die zum Teil die traditionell mündliche Überlieferung und Vermittlung der höfischen Kultur zum Ziel hatten, zum anderen entstanden auch Romane und verschiedene Formen geselliger Prosa, die durch die Abbildung höfischen Lebens Zeugnis über die damaligen Verhältnisse geben.² Dabei rückte die Höflichkeit als solche in den Blickpunkt des Interesses und wurde sowohl auf ihr Wesen an sich als auch auf die Bedeutung und Beziehung zum Menschen analysiert, wobei die regionalen und situativen Besonderheiten, die in der mündlichen Übermittlung überwogen, durch allgemeinere und weitgehend standardisierte Aussagen eine überregionale Relevanz bekommen:

Höfische Literatur und höfische Kultur zeichnen sich bereits im frühen 13. Jahrhundert durch einen hohen Grad an Allgemeingültigkeit und Generalisierung aus und überwinden damit die räumliche und zeitliche Gebundenheit mündlicher Überlieferung. (WENZEL 1991: 27).

Bei der Beschäftigung mit dem Wesen der Höflichkeit ist man immer geneigt, sie in die Nähe der Tugenden³ zu rücken, gleichwohl wird sie dort nicht explizit genannt⁴. Der Code der Höflichkeit fordert:

¹ ELIAS erkennt in dieser Kontrolle die stark ausgeprägte Fähigkeit der Hofmitglieder, den einzelnen Menschen in besonderer Weise nicht für sich allein, sondern in Beziehung zu seiner jeweiligen Umgebung zu beurteilen (ELIAS 1969: 374): „Die höfische Kunst der Menschenbeobachtung ist – zum Unterschied von dem, was wir heute gewöhnlich „Psychologie“ nennen -, niemals darauf abgestellt, den einzelnen Menschen für sich allein zu betrachten, als ob er die wesentlichen Merkmale seines Verhaltens unabhängig von seinen Beziehungen zu Anderen mit sich trage und gleichsam erst nachträglich zu Anderen in Beziehung trete; der Zugriff ist hier um so wirklichkeitsnäher, als der Einzelne immer in seiner gesellschaftlichen Verflochtenheit ins Auge gefaßt wird, als ein Mensch in seinen Beziehungen zu anderen, als Einzelner in seiner gesellschaftlichen Situation.“

² Exemplarisch zu erwähnen sind „Astrée“ von HONORÉ D'URFÈS, „Galateo“ von GIOVANNI DELLA CASA, „Cortegiano“ von CASTIGLIONE, „Oráculo Manual“ von GRACIÁN, „Caractères“ von LA BRUYÈRE, „Letters to his son“ von LORD CHESTERFIELD, „Über den Umgang mit Menschen“ von KNIGGE und „De civitate morum puerilium“ (Über zivilisiertes Benehmen bei Jugendlichen) von ERASMUS VON ROTTERDAM.

³ Der Kanon der vier Kardinaltugenden umfasst: Klugheit, Gerechtigkeit, Tapferkeit und Maß.

⁴ Vgl. dazu auch COMTE-SPONVILLE über die Einschätzung der Höflichkeit als Tugend: „Das Sein der Höflichkeit erschöpft sich vollständig in ihrem Erscheinen.“ (COMTE-SPONVILLE 1991: 24).

Anderen entgegenzukommen, ihnen möglichst gefällig zu sein und ihnen insofern auch tatsächlich zu gefallen, das gilt den großen Ratgebern der Höflichkeit, von Castiglione bis Knigge, als Inbegriff höflicher Geselligkeit. Auf diese Weise sollen dem Zusammenleben der Menschen nach Möglichkeit Schärfe und Härte genommen werden. (WEINRICH 1996: 11f.)

Diese Ausrichtung auf andere ist also wesentliches Merkmal für die Höflichkeit und damit ein ganz wesentlicher Faktor für das Sozialverhalten:

Die Höflichkeit nämlich ist die konventionelle und systematische Verleugnung des Egoismus in den Kleinigkeiten des täglichen Verkehrs und ist freilich anerkannte Heuchelei: dennoch wird sie gefordert und gelobt; weil, was sie verbirgt, der Egoismus, so garstig ist, daß man es nicht sehen will, obschon man weiß, daß es da ist. (SCHOPENHAUER 1962: 729).

Damit rückt höfliches Verhalten verdächtig nah an die Lüge heran (vgl. WEINRICH 1986), denn die „Heuchelei“ enthält doch einen (egoistischen) Selbstzweck: obwohl die „Redlichkeit uns manchmal zwingt, zu mißfallen, zu schockieren, zu verletzen“ (COMTE-SPONVILLE 1991: 32), gehen wir den „bequemeren“ Weg der Höflichkeit, wohl auch aufgrund einer Art „Vermeidungsstrategie“ (vgl. WEINRICH 1996: 12f.). Eine unangebracht schroffe Bemerkung z.B., die in höfischen Zeiten unweigerlich zu einem Duell auf Leben und Tod geführt hätte, da die Verteidigung der Ehre auf dem Spiel stand, kann durch gezieltes höfliches Verhalten vermieden werden.⁵

Sind höfliche Menschen demnach irgendwie unehrlich? Über den Stellenwert der Höflichkeit⁶ wird man sich wohl nie ganz einig werden, fest steht, dass die Höflichkeit trotz ihres vergleichsweise niedrigen Stellenwertes („Minima moralia“ bei ADORNO) große Auswirkungen auf das tägliche Leben hat, nämlich einfach durch ihre - im Vergleich zu den höherbewerteten, klassischen Tugenden - entschieden häufigere Anwendbarkeit. Wie oft kommt der durchschnittliche Mensch im Laufe seines Lebens ernsthaft in die Verlegenheit, z.B. seine Tapferkeit beweisen zu müssen, aber wie oft kann er demgegenüber die Prinzipien der Höflichkeit anwenden?⁷

Dies darf aber nicht zu einer schematischen Anwendung führen, da die Höflichkeit sonst ihr Wesen verliert. Schon in den ältesten Verhaltensregeln zur Höflichkeit wird immer wieder darauf hingewiesen, dass die Vermeidung von Mühe und Angestrengtheit (vgl. CASTIGLIONE

⁵ CHAUCHADIS bezeichnet daher die Ehre als „savoir mourir“ und die Höflichkeit als „savoir vivre“ (CHAUCHADIS 1990); vgl. auch GOFFMAN (1971) zur negativen und positiven Höflichkeit, die auf die Akzeptanz der Ungleichheit des anderen gerichtet ist.

⁶ Vgl. STÄBLEIN 1993: 9: „Höflichkeit gilt selbst streng konservativen Werteethikern als sekundäre Tugend, als schnöder Schein, der den Wolf mit dem modischen Schafsfell umhüllt.“

⁷ KANT spricht in diesem Zusammenhang vom „Kleingeld“ der alltäglichen Höflichkeiten.

1972 „sprezzatura“) das oberste Gebot überhaupt sei. Die ansonsten aufkommenden moralischen Zweifel an der Aufrichtigkeit der höflichen Geste sollen durch „ästhetische Perfektion“ (SCHNEIDER 1991: 46) vermieden werden, daher erzielt „wahre Höflichkeit ihre Wirkung durch Entzug und Unzugänglichkeit für den Blick.“ (SCHNEIDER 1991: 46)⁸.

Nachdem KNIGGE mit seinem Werk „Über den Umgang mit den Menschen“ die höfischen Verhaltensregeln endlich auch für das Bürgertum zugänglich gemacht hatte, was ihm von Seiten des Adels recht übel genommen wurde, gewann die Höflichkeit nun für die gesamte Gesellschaft immer mehr an Bedeutung. Allerdings favorisierte KNIGGE mehr eine integrierende Kommunikation, die vom Adel mit seinem ausschussorientierten Ansatz sehr kritisch beurteilt wurde. Die historische Entwicklung begünstigte KNIGGES Intention einer sozialen Interaktion unter gleichen Kommunikationsvoraussetzungen, denn durch die (von KNIGGE damals sicher nicht gewünschte) Abschaffung des Adels und die zunehmende Demokratisierung entwickelte sich auch ein neues Kommunikationsbedürfnis, das von den Regeln profitieren konnte.

Wenn in der heutigen Gesellschaft die Benimm- und Anstandsregeln auch nicht mehr dieselbe Relevanz besitzen wie noch zu Beginn bis Mitte des 20. Jahrhunderts, bedeutet dieser Wertewandel doch noch nicht ein völliges Fehlen jeglicher Höflichkeitsnormen, sie sind nur in dieser formelhaften Weise nicht mehr Gegenstand der heutigen Erziehung. Zwar gelten immer noch gewisse Anstands- und Höflichkeitsrituale, aber „unhöfliches Betragen ist kein Delikt und unterliegt keiner Rechtssprechung.“ (MONTANDON 1991: 6). Die Sanktionierung eines nicht regelhaften Verhaltens hat, wenn sie denn überhaupt stattfindet, bei weitem nicht die weitreichenden Konsequenzen wie in den letzten Jahrhunderten. Der Ausschluss aus seiner Klasse bedeutete für den damaligen Menschen eine echte Existenzbedrohung, da die gesellschaftliche Ordnung dieser Zeit so gut wie keine symbiotischen Beziehungen der Klassen zuließ. Die heutige Gesellschaft dagegen bietet in ihrer Vielschichtigkeit fast für jeden eine Nische, und selbst ein Anderssein als Andere ist eventuell nicht von langer Dauer, da sich sehr schnell Nachahmer finden, womit sich wieder eine menschliche „Klasse“ konstituiert hätte.

⁸ SCHNEIDER beschreibt drei Varianten der Abwesenheit (SCHNEIDER 1991: 46ff):

- „1. Die perfekte Abwesenheit (Dies ist die ideale Form; die Höflichkeit ist so natürlich, dass sie nicht als solche wahrgenommen wird.)
2. Abwesenheit durch Ostentation (Dies ist die kritisierte Form; die Höflichkeit ist so offensichtlich, dass sie nicht mehr überzeugend wirkt.)
3. Die barbarische Abwesenheit (Dies ist gar keine Höflichkeit, sondern Unhöflichkeit.)“

Immerhin lassen sich durch die Jahrhunderte einige Kommunikationsmuster aufzeigen, die schon in ihrem höfischen Ursprung von Belang waren. Natürlich haben sich die Begleitumstände im Laufe der Zeit geändert, und auch ihre Erscheinungsformen sind gänzlich anders geworden, der ursprüngliche Zweck aber ist derselbe geblieben:

Rituale als Muster expressiven, nicht technischen, instrumentalen Handelns und nicht bestimmt durch Zweck-Mittel-Relationen (wie z.B. im Frühjahr Kartoffeln pflanzen, um sie im Herbst zu ernten) verweisen als symbolische Handlung wieder auf etwas anderes, das in der Form und im Inhalt einer szenischen Darbietung bei der Aufführung eines Rituals mitpräsent ist; in einem Ritual können Teilnehmer durch die Tatsache ihrer Teilnahme repräsentierte Wertsysteme und Machtverhältnisse anerkennen. (HARTMANN 1973: 140).

Diese Rituale (vgl. SANDIG 1986; GÜLICH 1981; PAUL 1990) sind mit den Zeremoniellen bei Hof vergleichbar, denn auch sie dienen der Absicherung und Anerkennung einer bestimmten sozialen Ordnung.

Für die vorliegende Untersuchung soll eine Komponente der sprachlichen Höflichkeit im besonderen analysiert werden: die Höflichkeit in schriftlichen Texten. Natürlich manifestiert sich Höflichkeit schon aus historischen Gründen deutlicher, facettenreicher und individueller im direkten mündlichen Kontakt⁹, gleichwohl existieren auch im Schriftsprachlichen Bereich viele Hinweise und Merkmale einer übereinstimmenden Höflichkeitsauffassung. Zwar ist insgesamt heute eine stetige Abnahme des klassischen persönlich-privaten Briefverkehrs zu verzeichnen, die durch die verstärkte Nutzung der „neueren“ Medien wie Telefon und e-mail erklärt werden kann, aber im Bereich der offiziellen, formalen Kommunikation liegt der Schwerpunkt noch eindeutig auf dem schriftlichen Kontakt. Rechnungen, amtliche Bescheide und andere formale Schriftstücke werden immer noch traditionell verfasst, auf Papier gedruckt und verschickt.

Diese Schreiben weisen fast alle recht einheitliche Strukturen auf, die an das klassische Dispositionsschema der Rhetorik erinnern¹⁰. Schluss- und Endformel als rituelle Klammern („ritual brackets“, GOFFMAN 1974: 118) sind in offiziellen Schreiben quasi durchweg anzutreffen, wenn auch die Formen unterschiedlich sein können. Anredekonventionen werden eingehalten, um dem Ansprechpartner ein Signal für die vom Schreiber intendierte Beziehungsebene für die folgende Kommunikation zu geben.¹¹ Sie können ein Symbol dafür sein,

⁹ Vgl. die kontroverse Diskussion an HABERMAS' Diskursmodell.

¹⁰ Vgl. LÜGER 1992: 148: „Die Anrede entspricht der **salutatio**, die Dank- bzw. Entschuldigungssequenz der **captatio benevolentiae**; die **narratio** umfaßt vor allem die Präsentation des Anliegens, also den Mittelteil eines Briefes; als **petitio** kann man die an den Adressaten gerichtete Bitte oder Aufforderung betrachten, als **peroratio** den Verweis auf Folgekontakte oder bestimmte Folgehandlungen (...).“

¹¹ Vgl. zu Anrede- und Schlussformeln als Zeichen der Ehrerbietung auch WEINRICH 1986; SCHMELZ 1994; BESCH 1996.

ob man den Kommunikationspartner als vollwertiges, gleichberechtigtes Mitglied der Gesellschaft ansieht (vgl. AMMON 1972: 78ff), oder ob man eine hierarchische Beziehung aufbauen möchte.

Der seit den 70/80er Jahren verstärkt thematisierte „sexistische Sprachgebrauch“ (vgl. TRÖMEL-PLÖTZ 1978; HELLINGER 1990; GUENTHERODT 1980) führte zur Benutzung neutraler Ausdrücke statt generisch verwendeter maskuliner Singularformen (z.B. Fachleute statt Fachmann/-frau) oder zum Splitting (z.B. Student/Innen). Die folgende Übersicht zeigt einige Beispiele, welche Anredeformen im Sinne einer „emanzipierten“ Höflichkeit angepasst werden sollten:

Sexistischer Sprachgebrauch	Alternative	Kommentar
Herrn/Frau/Fräulein	Herrn/Frau	generelle Verwendung von <i>Frau</i> für weibl. Erwachsene
Fräulein Stein	Frau Stein	
Sehr geehrte Herren	Sehr geehrte Damen und Herren	Frauen und Männer werden explizit genannt
Sehr geehrter Herr Müller	Sehr geehrte/r Frau/Herr Müller	Splitting der Anredeformen für Personen, deren Geschlecht nicht bekannt ist
Herrn Ernst Meyer und Frau	Herrn und Frau Meyer Herrn Ernst Meyer und Frau Eva Meyer	symmetrischer Gebrauch Gebrauch von <i>Herrn</i> und <i>Frau</i> und der (Vor-)Namen
Liebe Kollegen	Liebe Kolleginnen und Kollegen	Splitting: Verwendung der weibl. und der männl. Anredeformen
Familie Peter Dörsch	Familie Dörsch	
Liebe Leser	Liebe Leserinnen und Leser	
Genossen	Genossinnen und Genossen	
Meyer, Frau, Sekretärin	Meyer, Sekretärin	z.B. in Telefonverzeichnissen
Müller, Kartograph	Müller, Kartograph	

Zum Empfang bitten wir Herrn Dr. Kurt Müller mit Gattin	Zum Empfang bitten wir Herrn Dr. Kurt Müller und Frau Hanna Schmidt-Müller Zum Empfang bitten wir Herrn Dr. Kurt Müller mit Begleitung	Splitting
Ex-Bundespräsident Scheel und Ehefrau Mildred [...]	Ex-Bundespräsident Walter Scheel und Dr. Mildred Scheel	symmetrische Verwendung von Namen, Funktions- bezeichnungen und Titeln

(HELLINGER 1990: 155f.).

Sprachliche Konventionen im allgemeinen und Regeln der Höflichkeit im besonderen sind vom historischen Wandel nicht ausgenommen. (LÜGER 1992: 79).

Dies zeigt sich recht deutlich am Beispiel der Briefanreden, an denen früher recht differenziert die hierarchischen Unterschiede markiert wurden. BESCH zieht daraus den folgenden Schluss:

Hierarchische Gliederung der Gesellschaft geht in der Regel einher mit starker Anrededifferenzierung. (BESCH 1996: 17).

Er fragt sich daher:

Darf man die Gleichung aufmachen: je demokratischer – desto einfacher in der Anrede? Oder umgekehrt: je differenzierter die Anredeskala, umso hierarchischer die Gesellschaft? (BESCH 1996: 18).

Die heutigen Anredekonventionen lassen diese feinen Deutungsunterschiede nicht mehr zu, wie das folgende Schaubild der gängigen „Kontakteröffnung und –beendigung in der Briefkommunikation“ (vgl. LÜGER 1992: 146f.) zeigt:

TEXTERÖFFNUNG

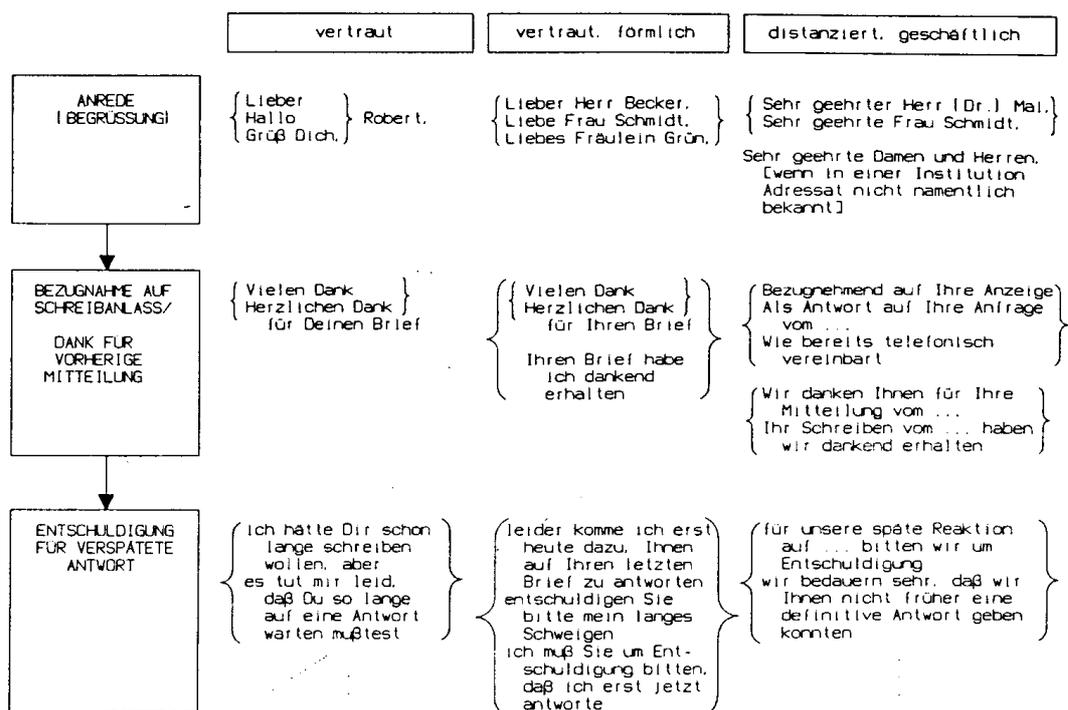


Abb. 2-5: Brieferoöffnung (LÜGER 1992: 146)

TEXTSCHLUSS

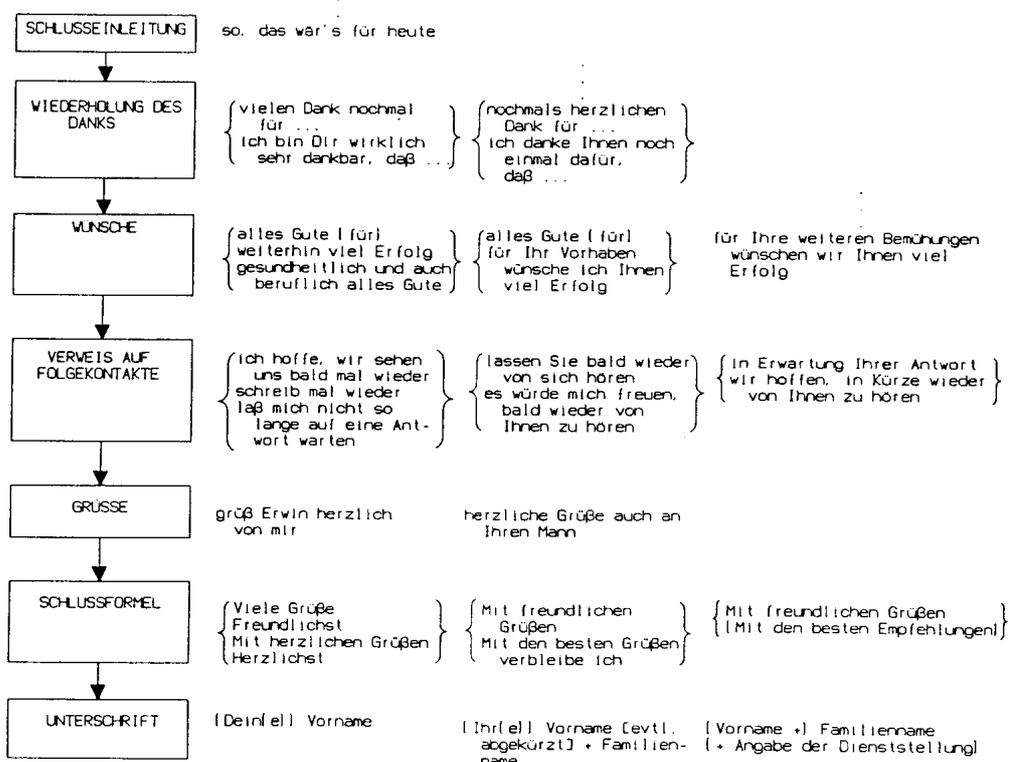


Abb. 2-6: Briefschluss (LÜGER 1992: 147)

Während BESCH die Grundverteilung der Anrede- und Grußformeln in die Kategorien „vertraulich versus höflich-achtungsvoll“ (BESCH 1996: 13) sieht, differenziert LÜGER also noch etwas feiner, indem er eine weitere Kategorie hinzunimmt und so eine graduellere Abstufung der Zuordnung erzielt. Insgesamt aber ist in den letzten Jahren ein beachtlicher Trend zur Vereinfachung festzustellen, so dass BESCH sich fragt:

Ist das ein Verlust an Höflichkeit oder nötiger Distanz? Oder haben wir es mit einer langfristigen Tendenz der Informalisierung¹² zu tun? (BESCH 1996: 126).

Bei einem Vergleich der jüngsten Fassung des „Ratgebers für Anschriften und Anreden“ aus dem Innenministerium, Stand August 1995 mit dem Stand der Fassung von 1979 stellt BESCH fest:

Zwischen den beiden Fassungen liegen 16 Jahre – eigentlich eine geringe Zeitstrecke im behördlichen Selbstverständnis. Umso erstaunlicher, daß sich dennoch merkliche Änderungen feststellen lassen. Ich kann sie nur als weitere Schritte auf dem Weg der Informalisierung verstehen. (BESCH 1996: 128f.).

BESCH macht bei diesem Vergleich vor allem drei Beobachtungen (vgl. BESCH 1996: 129f.):

1. Während früher (1979) auch Anreden wie ‚Hochverehrter Herr ...‘ oder ‚Sehr verehrter Herr ...‘ durchaus üblich waren, wird heute fast überall nur noch ‚Sehr geehrter Herr ...‘ benutzt.

2. Während 1979 die Schlussformel ‚Mit freundlichen Grüßen‘ überhaupt nicht empfohlen wurde, ist es ab 1995 der gängige Schlussgruß. Nur für die Spitzenämter wie Bundespräsident oder Bundeskanzler wird die Schlussformel ‚Mit ausgezeichnete/vorzüglicher Hochachtung‘ benutzt.

3. Während 1979 Amtsbezeichnungen und Titel noch als unveränderlich galten, gibt es heute auch adäquate weibliche Formen, so dass eine angemessene Benennung von weiblichen Amts- bzw. Berufsbezeichnungen möglich ist.

Grundsätzliche Maxime der Höflichkeit ist die Imagewahrung des Kommunikationspartners (vgl. AUER/UHLMANN 1982). Das bedeutet, dass sprachliche Höflichkeit über das reine Interesse am „maximally effective exchange of information“ (GRICE 1975: 47) hinausgeht¹³. Durch die Einbeziehung der Prozesshaftigkeit der Kommunikation wurde der Interessenfokus

¹² Englisch ‚informal‘ heißt ‚zwanglos‘.

¹³ Vgl. zu diesem Standpunkt auch KLEINBERGER-GÜNTHER (2001: 164) über Höflichkeit in e-mails: „Alle gutgemeinten höflichen Umschreibungen, welche die informatorische Klarheit der Schreiben auf sprachlicher Ebene komplizieren, beinhalten das Risiko, dass das intendierte Anliegen nicht spontan verstanden wird.“

aus sprachwissenschaftlicher Sicht mehr auf die Interaktion der Aktionsteilnehmer gerichtet, denn ihr Beziehungsaufbau zueinander bestimmt die Art und Weise der Höflichkeit in Texten (vgl. HESS-LÜTTICH 1987; BECKER-MROTZEK 1990; DITTMANN 1979; WENZEL 1984; SELTING 1987).

Das Begriffspaar positives und negatives Gesicht (vgl. BROWN/LEVINSON 1987) beschreibt die beiden Bedürfnisse des Individuums nach Lob und Anerkennung bzw. Freiheit und Ungestörtheit (vgl. LÜGER 2001: 169). Diese Gesichter können durch sprachliches Handeln gestärkt oder bedroht werden, konkret bedeutet dies, dass Lob und Anerkennung das positive Gesicht stärken, während Kritik und Respektlosigkeit es bedrohen. Jeder Eingriff in die Freiheit eines Individuums, sei es durch Befehle oder Erwartungshaltungen, stellen eine Bedrohung des negativen Gesichts dar.

Höflichkeit in Texten drückt sich also auch darin aus, inwieweit der Autor Rücksicht auf das negative Gesicht nimmt bzw. inwieweit er das positive Gesicht stärkt. Unvermeidbare Bedrohungen des negativen Gesichts (z.B. bei Zahlungsaufforderungen) können durch gleichzeitige¹⁴ Stärkung des positiven Gesichts kompensiert und gemildert werden. Der jeweilige Grad der Direktheit bei einer Aufforderung steht in direktem Zusammenhang mit dem Grad der negativen Gesichtsbedrohung, anders formuliert, je indirekter eine Aufforderung ist, desto höflicher wirkt sie¹⁵ (vgl. RAIBLE 1987).

Die folgende Grafik illustriert die Abhängigkeit der Höflichkeit von der graduellen Direktheit/Indirektheit mit sprachliche Beispielen:

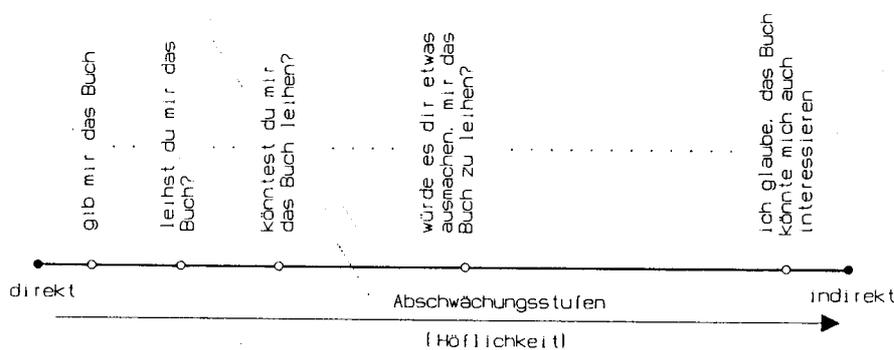


Abb. 2-7: Beziehung der Höflichkeit zur Direktheit (LÜGER 1992: 94)

¹⁴ Inwieweit tatsächlich eine Gleichzeitghandlung oder eher eine Zusatzhandlung vorliegt, muss im konkreten Einzelfall geklärt werden. (vgl. HERINGER 1974; SANDIG 1978).

¹⁵ Diese Aussage ist nicht allgemeingültig, sondern signalisiert eine Tendenz. Die Ironie ist z.B. - obwohl sehr indirekt - überhaupt nicht höflich, gleichzeitig wird die ausgesprochen direkte Aussage: „Ich werde Ihren Koffer tragen.“ eher als Höflichkeit interpretiert.

Die sprachlichen Möglichkeiten zur Abschwächung eines Befehls und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Höflichkeit wurden in zahlreichen Untersuchungen getestet und analysiert (vgl. z.B. WUNDERLICH 1976; HINDELANG 1983; WERLEN 1984; SANDIG 1986), so dass die folgenden Abschwächungsprozeduren¹⁶ gleichzeitig als Höflichkeitsmerkmale genannt werden können¹⁷:

- Höflichkeitspartikeln (z.B. *bitte*)
- Anredeformen (z.B. Anrede mit Vornamen)
- Modaloperatoren (z.B. *ich finde, daß, vielleicht*)
- verdeckte Performative (z.B. *ich möchte dich bitten*)
- Modalpartikeln (z.B. *doch, mal*)
- indirekte Sprachhandlungen (z.B. Aufforderung mit einer Frage oder Feststellung) (vgl. LÜGER 1992: 99).

Die Analyse des Textkorpus in den Kapiteln vier, fünf und sechs im Hinblick auf die genannten Abschwächungsprozeduren bzw. auf die Stärkungen des positiven Gesichts sollen Aufschluss darüber geben, inwieweit Höflichkeit in behördlichen Schreiben realisiert wird:

Sprachliche Höflichkeit ergibt sich [...] aus den imagestärkenden Kompensationshandlungen einerseits und den [...] Abschwächungen der Imagebedrohungen andererseits. (LÜGER 2001: 174).

¹⁶ Vgl. die Begriffe „softeners“ und „downgraders“ bei CRYSTAL/DAVY 1975: 92; EDMONDSON/HOUSE 1981 und HOUSE/KASPER 1981.

¹⁷ Der Einwand von TRÖMEL-PLÖTZ 1978: 59: „Jedenfalls steht fest, daß Höflichkeit und Abschwächung der Äußerung die kommunikative Wirkung haben, daß die Sprecherin dem Gesprächspartner Raum gibt (auch mehr Raum, sie zu unterbrechen), daß sie bereit ist zur Kooperation, wenn nicht zum Rückzug. Die Folge solchen Redens ist, daß die Äußerungen weniger Gewicht haben und der Sprecherin weniger Autorität zukommt – sie kann sich nicht behaupten.“ soll hier nicht weiter behandelt werden, da sich seine Gültigkeit wohl primär auf die mündliche Kommunikation bezieht. Die geschlechtsspezifische Rollenverteilung im Schriftverkehr müsste eine Korpuserstellung unter anderen Kriterien als für die vorliegende Arbeit voraussetzen, um zu gültigen Ergebnissen zu kommen.

3 Korpusbeschreibung

3.1 Korpus und Korpuserstellung

Ein charakteristisches Merkmal für deutsche Verwaltungsbehörden ist ihre „Schriftlichkeit und *Aktenmäßigkeit*“ (vgl. ALBRECHT/REIDEGELD 1976: 314).

Dies zeigt sich an der unüberschaubaren Fülle an schriftlichen Dokumenten, die in den Verwaltungsarchiven und Aktenschränken lagern. Die Entwicklung der elektronischen Datenverarbeitung in den letzten 15 Jahren ermöglicht zudem eine effizientere und platzsparendere Archivierung der Daten, so dass mittlerweile fast alle Behörden über immense Datenmengen verfügen.

Die vorliegende Arbeit untersucht ein Textkorpus, das ausschließlich Dokumente aus einer Kommunalverwaltung enthält. Es handelt sich dabei um die Stadtverwaltung der Stadt Menden (Sauerland), die mit gut 60.000 Einwohnern eine Mittelpunktstadt im nördlichen Randgebiet des Sauerlandes darstellt. Das Textkorpus kann als typisch für vergleichbare Städte angesehen werden, zumal der ständige Austausch mit den umliegenden Städten und Gemeinden auch anderer Größenordnungen für ein recht einheitliches Erscheinungsbild sorgt.

Die Auswahl einer Stadtverwaltung hat gegenüber anderen Behörden wie z.B. dem Arbeits- oder Finanzamt den Vorteil, dass eine außerordentlich breit gefächerte Auswahl an Verwaltungsaufgaben eine ebenso breit gefächerte Produktion an Verwaltungstexten zur Folge hat, so dass die Zusammenstellung eines erheblich differenzierteren Korpus möglich wurde. Die bereits weiter oben erwähnte Aktenmäßigkeit verbunden mit teilweise gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungsfristen für bestimmte Dokumente hat bereits für eine Stadt in der Größenordnung von Menden (Sauerland) ein Datenvolumen erreicht, das allein für die letzten 15 Jahre ca. 100.000 Dokumente umfasst, wobei hier nur die Dokumente gemeint sind, die in elektronischer Form vorliegen.

Da die Einbeziehung aller Dokumente den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde und zugleich angenommen werden darf, dass – hauptsächlich aufgrund der Benutzung von vorgefertigten Textbausteinen – ein Großteil der Dokumente fast wörtlich gleich lautet und sich nur hinsichtlich der Adressaten oder eventueller Einzeldaten unterscheidet, erscheint eine gezielte Auswahl des vorhandenen Materials als durchaus sinnvoll.

Die Stadtverwaltung Menden (Sauerland) mit etwa 600 Mitarbeitern gliedert sich in sechs Fachbereiche, deren Aufgaben und Kompetenzen streng gegliedert und voneinander abgegrenzt sind:

- Fachbereich 1 Zentrale Steuerung
- Fachbereich 2 Finanzen
- Fachbereich 3 Recht, Öffentliche Sicherheit und Ordnung
- Fachbereich 4 Schule, Sport und Kultur
- Fachbereich 5 Jugend und Soziales
- Fachbereich 6 Umwelt, Planen und Bauen

Aus diesen sechs Fachbereichen wurden drei Fachbereiche ausgewählt, deren Textproduktion für die Korpuserstellung der vorliegenden Arbeit herangezogen wurde. Begründet wird dieser Schritt durch die Tatsache, dass der Fachbereich 1 (Zentrale Steuerung) als Querschnittsamt innerhalb der Verwaltung eine vergleichsweise geringe schriftliche Kommunikation mit dem Bürger pflegt.

Fachbereich 2 (Finanzen) steht zwar in zahlenmäßig reger Kommunikation mit dem Bürger, die weitgehend gleichbleibende Form der Textsorte Rechnung oder Mahnung lässt diese Dokumente aber als linguistisch weniger aufschlussreich erscheinen.

Fachbereich 4 (Schule, Sport und Kultur) schließlich ist auf seiner Verwaltungsseite auch eher auf interne Verwaltungsvorgänge beschränkt, da die direkte Kommunikation mit den Bürgern auf die verwalteten Institutionen (z.B. Schulen, Sporthallen oder Schwimmbäder) verlagert ist. Der kulturelle Bereich stellt in vieler Hinsicht eine Sonderform dar, die nicht direkt mit den übrigen Verwaltungszweigen vergleichbar ist und deren Ausdrucksformen daher nicht als typisch für die Verwaltungssprache angesehen werden können.

Aus den restlichen drei Fachbereichen (vgl. zur inhaltlichen Aufgabenverteilung Abschnitt 3.3) wurden insgesamt 214 Dokumente ausgewählt, die in 2.887 Sätzen¹ 50.561 Wörter² beinhalten.

¹ Sätze wurden jeweils zwischen zwei Punkten gemessen. Absatzüberschriften und Betreffzeilen wurden ebenfalls als ein Satz gewertet.

² Datumsangaben (z.B. 10.05.2001), Abkürzungen (z.B. i.V.m.) und Paragraphenhinweise (z.B. § 42 Abs. 4a) wurden jeweils als ein Wort gezählt.

Die umfangreichen und vielseitigen Aufgabengebiete einer Stadtverwaltung finden ihren Niederschlag in zahlreichen Textsorten, die je nach Einsatzgebiet ganz bestimmte Funktionen erfüllen sollen und oft nur innerhalb der Verwaltung selbst existieren. Einen kleinen Überblick über gebräuchliche Textsorten gibt die folgende Darstellung:

Textsorten der Bürokratie (Überblick)

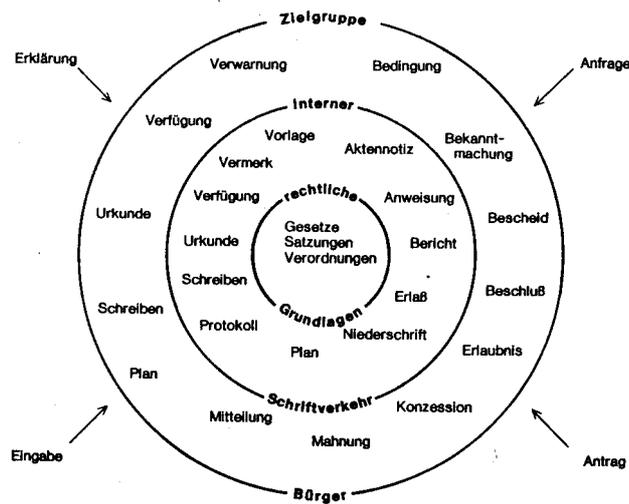


Abb. 3-1 Textsorten der Bürokratie (METZ 1976: 35)

Bei der Vielfalt des vorhandenen Materials sollte die Übersichtlichkeit und Vergleichbarkeit durch die Beschränkung auf die folgenden fünf Textsorten (vgl. zu ihren Funktionen Abschnitt 3.4) gewährleistet werden:

- Vermerke
- Anschreiben an andere Behörden
- Anhörungen
- Mitteilungen
- Bescheide

Die Auswahl der Texte richtete sich im wesentlichen nach fünf Kriterien:

1. Kein Text sollte älter als vom 01.01.2000 sein.³
2. Alle Texte sollten einer der fünf genannten Textsorten zugeordnet werden können.

³ Die Tatsache, dass die evtl. verwendeten Textbausteine auch älteren Datums sein können, hatte keinen Einfluss auf die Textauswahl, da nur der Zeitpunkt ihrer Einbeziehung in ein individuelles Schreiben relevant ist.

3. Alle Texte sollten von Mitarbeitern eines der drei genannten Fachbereiche produziert worden sein.
4. Die proportionale Aufteilung der Textsorten zueinander sollte ihre Aufteilung innerhalb der kompletten Verwaltung widerspiegeln.
5. Die proportionale Aufteilung der Dokumente aus den jeweiligen Fachbereichen sollte die Relation der Textproduktion aller drei Fachbereiche zueinander widerspiegeln.

Ansonsten ist die Zusammenstellung des Korpus als eher zufällig zu bezeichnen, da keine Vorauswahl hinsichtlich der inhaltlichen Sprachkomponenten getroffen wurde.

3.2 Repräsentativität

Obwohl sich das erstellte Korpus den Forderungen FRIEDRICHS (1973) für eine repräsentative Stichprobe im Sinne der Sozialforschung⁴ in wesentlichen Punkten annähert, kann doch nicht von einer wissenschaftlich exakten Repräsentativität gesprochen werden. Die Beschränkung der Textherkunft auf eine Stadtverwaltung macht die hier vorgelegte Analyse zu einer Pilotstudie, der weitere Analysen von Textkorpora anderer Behörden unter Beibehaltung bestimmter Variablen folgen müssen. Allerdings lässt das historisch bedingte Bestreben der Verwaltungen, sich nach einheitlichen Normen zu richten, schon jetzt die Vermutung zu, dass grundlegende Abweichungen weder in regionalen noch in institutionellen Variationen zu erwarten sind.

⁴ Nach FRIEDRICHS (1973) muss eine repräsentative Stichprobe folgende Voraussetzungen erfüllen:

1. Die Stichprobe muss ein verkleinertes Abbild der Grundgesamtheit hinsichtlich der Heterogenität der Elemente und hinsichtlich der Repräsentativität der für die Hypotheseprüfung relevanten Variablen sein.
2. Die Einheiten oder Elemente der Stichproben müssen definiert sein.
3. Die Grundgesamtheit sollte angebbar und empirisch definierbar sein.
4. Das Auswahlverfahren muss angebbar sein und Forderung (1) erfüllen.

3.3 Textquellen

Die ausgewählten Dokumente sind hinsichtlich ihrer Herkunft nicht zahlenmäßig gleich verteilt (vgl. Abschnitt 3.1):

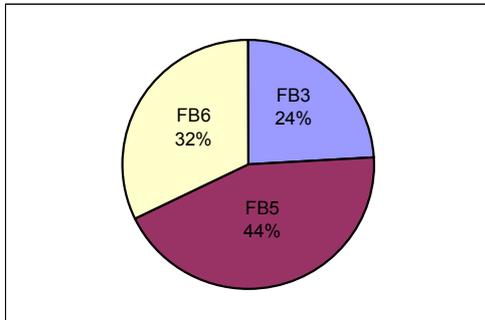


Abb. 3-2: Aufteilung Dokumente je Fachbereich

Diese Aufteilung entspricht im wesentlichen der textoutput-orientierten Gewichtung der Fachbereiche innerhalb der Stadtverwaltung.

Die konkreten Aufgabenbereiche, die abhängig von der Fachbereichsauswahl in Betracht kamen, wurden bei der Korpuszusammenstellung gleichmäßig berücksichtigt, ohne auf die tatsächliche Anzahl der Schreiben innerhalb eines Aufgabengebietes einzugehen.⁵

3.3.1 Fachbereich 3

Der Fachbereich 3 (FB3) ist zuständig für Recht, öffentliche Sicherheit und Ordnung. Eine gesonderte Einheit – in den meisten Städten, so auch in Menden, ist zudem der Standort nicht im Rathaus, sondern in einem räumlich getrennten Gebäude - bildet die Abteilung der Feuerwehr. In die Korpuserstellung mit einbezogen wurden hier die Bereiche der Verwaltung des Krankentransportes und des vorbeugenden Brandschutzes.

Weitere Abteilungen sind das Meldeamt, das neben anderen Meldeangelegenheiten z.B. auch für die Ausstellung von Pässen, Ausweisen, Führungszeugnissen und Lohnsteuerkarten zuständig ist.

⁵ So wurde also beispielsweise eine Anhörung zum Wohngeld nur einmal berücksichtigt, auch wenn zahlenmäßig mehrere Hundert solcher Texte vorlagen, da sich diese Texte im Wortlaut kaum unterscheiden und nur der Adressat oder einzelne konkrete Mengen- und Datumsangaben sich ändern.

Das Standesamt befasst sich unter anderem mit Namenserkklärungen, Anlegung von Familienbüchern, Staatsangehörigkeitsangelegenheiten, Beurkundungen von Geburten und Sterbefällen, Aufgeboten und Vaterschaftsanerkennungen.

Im Ordnungsamt kümmern sich die Mitarbeiter neben allgemeinen Rechtsfragen um Gaststätten-, Markt- und Gewerbeangelegenheiten sowie um allgemeine und Verkehrsordnungswidrigkeiten. In diesem Bereich wird auch ein Außendienst eingesetzt.

Obwohl die Geltungsbereiche dieses Fachbereichs im Verhältnis zu den anderen Fachbereichen die breiteste Öffentlichkeit betreffen, ist die Größenordnung innerhalb der Verwaltung nicht so ausgedehnt angelegt, wie man vermuten könnte. Die weitgehende Standardisierung der meisten Angelegenheiten, die keinen persönlichen Entscheidungs- und Ermessensspielraum der Verwaltungsmitarbeiter voraussetzen, verbunden mit den technischen Möglichkeiten eines EDV-basierten Dateninformationssystems, machen eine rasche Abwicklung der überwiegenden Vorgänge ohne individuellen Schriftverkehr möglich, so dass die Anzahl der produzierten Briefe an den Bürger im Verhältnis zu den anderen gewählten Fachbereichen relativ gering ausfällt (vgl. Abb. 3-2 und 3-5 bis 3-9).

3.3.2 Fachbereich 5

Fachbereich 5 (FB5), der sich um Jugend und Soziales kümmert, ist der zahlen- und aufgabenmäßig am stärksten ausgebildete Bereich in der Stadtverwaltung. Dies dokumentiert auch die Auswahl der Textquellen aus diesem Gebiet (vgl. Abb. 3-2 und 3-5 bis 3-9).

In den vier großen Abteilungen wird getrennt nach den Themen

- Verwaltung und Planung
- Persönliche und finanzielle Hilfen
- Kommunaler Sozialdienst
- Soziale Angebote

gearbeitet.

Die Planung umfasst Jugendhilfe- und Sozialplanung, Zuschüsse für Altenbetreuungs- und Jugendgruppenmaßnahmen sowie die Verwaltung der Kindergärten und -tagesstätten.

In der Abteilung für persönliche und finanzielle Hilfen findet die klassische Bearbeitung von Sozialhilfe-, Unterhalts- und Wohngeldangelegenheiten getrennt nach Buchstaben statt.

Diese Abteilung, die sich zusätzlich noch um Hilfen zur Arbeit und die Betreuung Obdachloser, ausländischer Flüchtlinge, Spätaussiedler und Asylanten kümmert, bildet die personell am stärksten vertretene Gruppe innerhalb der gesamten Verwaltung.

Die Pflegekinderdienste und sozialpädagogische Familienhilfe teilen das Stadtgebiet in mehrere territoriale Teilgebiete auf, die von jeweils einem Mitarbeiter betreut werden. Außerdem bietet die Stadt Menden einige soziale Angebote zur Integration der Jugendlichen und Senioren an.

Die letztgenannten Aufgaben finden in der Regel ohne schriftliche Kommunikation mit dem Bürger statt, während die meisten Schriftstücke bei der Arbeit der Abteilung ‚Persönliche und finanzielle Hilfen‘ entstehen. Hier wird schon aus rechtlichen Gründen jedes Detail schriftlich festgehalten, so dass in diesem Bereich die größte Fülle der unterschiedlichen Textsorten anzutreffen ist, zumal die individuelle Berücksichtigung der Fakten in jedem Einzelfall für die Bearbeitung relevant ist.

3.3.3 Fachbereich 6

Die wichtigsten Aufgaben des Fachbereichs 6 (FB6) sind neben Umweltaspekten wie Abfallangelegenheiten und Landschafts- und Naturschutz die Planung und Unterhaltung von Straßenbau und Verkehrsführung.

Für die Korpuserstellung war vor allem die Korrespondenz der Bauaufsicht mit den Bürgern ein lohnendes Gebiet.

3.4 Textsorten

Im folgenden sollen die ausgewählten Textsorten bei der Benennung der einzelnen Dokumente des Textkorpus abkürzend so benannt werden:

Vermerke	-	VM
Anschreiben an andere Behörden	-	AA
Mitteilungen	-	MT
Anhörungen	-	AH
Bescheide	-	BS

Die Einzeldokumente des Textkorpus sollen je nach Textquelle und Textsorte mit den Abkürzungen fortlaufend nummeriert werden, so dass z.B. die Texte aus dem Fachbereich 3 der Textsorte Bescheid als BS.FB3.01, BS.FB3.02 usw. bezeichnet werden.

Einen Überblick über die prozentuale Verteilung der Textsorten im Korpus gibt die folgende Abbildung:

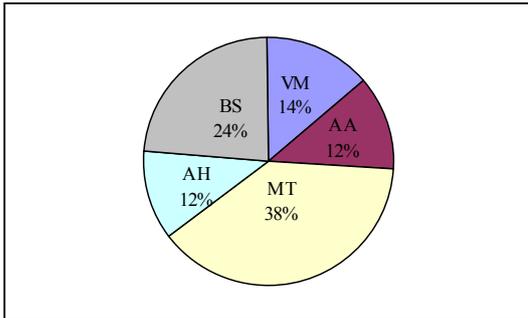


Abb. 3-3: Aufteilung Dokumente je Textsorte

Die fünf ausgewählten Textsorten unterscheiden sich nicht nur hinsichtlich ihrer Funktion, sondern auch im Hinblick auf ihre Adressaten. Da die in den Kapiteln vier, fünf und sechs folgende Analyse sich auf die Merkmale Verständlichkeit und Höflichkeit bezieht, darf die Berücksichtigung des Adressatenkreises nicht außen vor bleiben (vgl. Abschnitt 2.4). Die Auswahl der beiden fachinternen Textsorten Vermerk und Anschreiben an andere Behörden begründet sich in der Tatsache, dass die Adressaten dieser Texte „Experten“ sind, die Verwaltungstexte auch hinsichtlich der genannten Analysevariablen anders wahrnehmen als „Verwaltungslaien“, denn für die vorliegende Untersuchung relevant ist die Frage, ob die Textverfasser sich dieser unterschiedlichen Adressatenkreise auch bei der Texterstellung bewusst waren und evtl. adressatenbezogen formuliert haben.

Das größere Gewicht soll aber auf die Analyse der drei übrigen, fachexternen Textsorten gelegt werden, da die Ergründung der sprachlichen Beziehung Verwaltung – Bürger bei dieser Arbeit im Vordergrund steht.

Aus diesen Überlegungen erklärt sich auch die folgende quantitative Aufteilung des Textkorpus in bezug auf die Zugehörigkeit der Dokumente zu fachexternen oder -internen Textsorten:

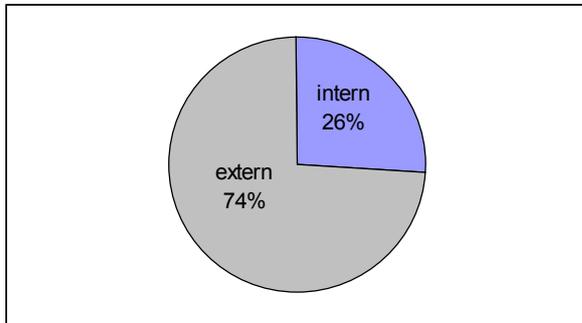


Abb. 3-4: Aufteilung Dokumente fachintern/-extern

3.4.1 fachinterne Textsorten

3.4.1.1 Anschreiben an andere Behörden

Diese Textsorte stimmt in ihrem formalen Aufbau weitgehend mit den externen Anschreiben an einzelne Bürger überein; Ausnahmen bilden hier nur Schreiben, die über den „kleinen Dienstweg“ gehen, d.h. Briefe, die innerhalb der Verwaltung, z.B. an andere Fachämter, verschickt werden und daher nicht unbedingt den vorgedruckten Kopfbogen der Stadt Menden (vgl. Abb. 4-1) benutzen. Auch die Anredekonventionen können hier anders gehandhabt werden. Sobald ein Brief aber tatsächlich die Verwaltung verlässt, bekommt er einen offiziellen Charakter und unterscheidet sich rein formal nicht mehr von einem anderen behördlichen Schreiben an einen Bürger.

Rein inhaltlich beschränkt sich die Kommunikation in der Regel auf relativ formlose Mitteilungen oder Anfragen zu einem bestimmten Vorgang, d.h. es werden eher selten rechtlich bindende Aussagen getroffen.

Der Anteil solcher Anschreiben insgesamt ist relativ gering (vgl. auch Abb. 3-3), und die Verteilung auf die Fachbereiche entspricht dem Gesamtverhältnis:

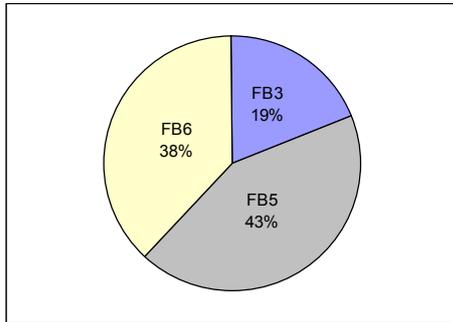


Abb. 3-5: Aufteilung der Anschreiben an andere Behörden je Fachbereich

3.4.1.2 Vermerke

Diese Textsorte dient der rein internen Kommunikation innerhalb einer Behörde. Es gibt keine bindenden Regeln für das Verfassen eines Vermerkes, selbst die formale Gestaltung bleibt dem Verfasser weitgehend selbst überlassen. Obwohl theoretisch also tatsächlich z.B. auch ein Papierstück beliebigen Formats mit einer Bleistiftnotiz ein echter Vermerk im Sinne der Textsortenbestimmung ist, werden bei der vorliegenden Analyse nur solche Vermerke berücksichtigt, die elektronisch erstellt wurden.

Grundsätzlich lässt sich sagen, dass trotz aller Freiheiten gewisse Konventionen auch für Vermerke vom überwiegenden Teil der Verwaltungsmitarbeiter eingehalten werden. Hervorstechendstes Merkmal eines Vermerks ist die formale Freizügigkeit (in aller Regel werden Vermerke auch nicht auf Kopfbögen erstellt) und der fehlende Adressat.

Ein Vermerk gehört immer zu einem Vorgang in einer Akte und richtet sich an einen (dem Verfasser evtl. unbekanntem) Sachbearbeiter, der diesen Vorgang bearbeitet. Er dient der reinen Informationsvermittlung und stellt einen einseitigen, abgeschlossenen Kommunikationsvorgang dar, d.h. ein Vermerk erwartet keine Antwort. Die Entstehung von Vermerken ist eher zufällig und nicht an feststehende Regeln gebunden, daher spielt die individuelle Arbeitsweise eines Sachbearbeiters hier eine entscheidende Rolle.

Innerhalb der Fachbereiche wurden Vermerke zahlenmäßig so berücksichtigt:

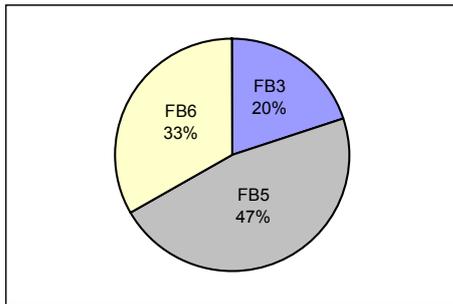


Abb. 3-6: Aufteilung Vermerke je Fachbereich

3.4.2 fachexterne Textsorten

3.4.2.1 Anhörungen

Im Gegensatz zu den beiden anderen fachexternen Textsorten geht den Anhörungsbögen keine Eigeninitiative des adressierten Bürgers voraus. Diese Briefe werden also an Personen geschickt, die von sich aus eigentlich keinen Kontakt mit der Verwaltung wünschen. Oft kommen die Briefe aufgrund von Beobachtungen des Außendienstes zustande, d.h. es werden gezielt Verstöße gegen das Gesetz angesprochen und dem Bürger Gelegenheit gegeben, sich zu den Missständen zu äußern. Das bedeutet, dass die Textsorte ihrer Intention nach den Anfang einer Kommunikationskette bildet, die der Bürger mit seiner Reaktion auf die vorgebrachten Anschuldigungen fortführen soll. Ignoriert er diese Aufforderung zur Kommunikation, ist die Kette nicht durchbrochen, sondern wird zunächst ohne Mitwirkung des Bürgers fortgesetzt.

Die Konsequenz ist in einem solchen Fall immer, dass der Bürger letzten Endes doch per Gesetz gezwungen wird, seinen Kommunikationsbeitrag – und sei es auch nur in Form einer Bußgeldzahlung – zu leisten. Nimmt ein Bürger das Angebot zu einer Stellungnahme in Form einer Antwort auf die Anhörung wahr, besteht zumindest theoretisch die Möglichkeit, weitere Kontakte in dieser Angelegenheit abzuwenden.

Schreiben dieser Art werden grundsätzlich mit dem offiziellen Kopfbogen der Stadt verschickt, was den aus Bürgerperspektive gesehenen negativen und bedrohlichen Tenor noch verstärkt.

Die Verteilung dieser Textsorte innerhalb der Fachbereiche zeigt die Tendenz, Verstöße im Sozialbereich nicht nur aus finanziellen Gründen, sondern auch wegen ihrer öffentlich

keitsschädigenden Wirkung mit stärker werdendem Rechtfertigungsdruck, intensiver zu ahnden:

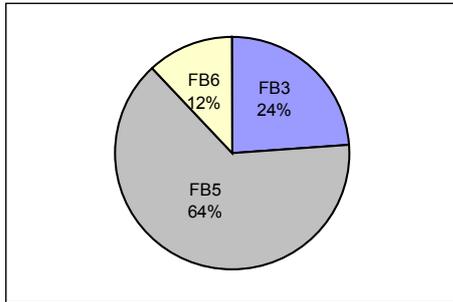


Abb. 3-7 Aufteilung Anhörungen je Fachbereich

3.4.2.2 Mitteilungen

Eine Mitteilung ist optisch in der gleichen Weise aufgebaut wie eine Anhörung oder ein Anschreiben an andere Behörden, d.h. also auch mit dem offiziellen städtischen Kopfbogen. Die Zuordnung⁶ zur Textsorte der Mitteilungen kann daher nur über den Inhalt vorgenommen werden.

Eine Mitteilung bekommt ein Bürger nicht ohne eine vorherige direkte oder indirekte⁷ Kontaktaufnahme mit der Verwaltung. In der Kommunikationskette zwischen Bürger und Verwaltung steht die Mitteilung also niemals am Anfang. Der weitere Kommunikationsverlauf ist prinzipiell offen, d.h. es können sowohl weitere Kommunikationen stattfinden als auch das Ende eines Kommunikationsaustausches gebildet werden.

Rein inhaltlich lässt sich weder ein überwiegend positiver noch ein negativer Tenor festlegen, da die behandelten Angelegenheiten aus allen Bereichen der Verwaltung stammen können und es nicht primär um Verstöße gegen Gesetze bzw. um deren Überwachung und Sanktionierung geht.

⁶ Vgl. zur Problematik der Bestimmung von Textsorten in der Verwaltung BECKER-MROTZEK/SCHERNER 2000: 633f.

⁷ Mit einer indirekten Kontaktaufnahme ist hier z.B. gemeint, wenn ein Familienmitglied Kontakt zur Verwaltung aufnimmt und ein weiteres Familienmitglied dadurch betroffen ist (so hat z.B. die Unterhaltsforderung einer Mutter für ihr Kind automatisch die Kontaktaufnahme der Verwaltung mit dem Vater des Kindes zur Folge, obwohl dieser niemals selbst tätig geworden ist).

Diese „universelle“ Textsorte bildet analog zu ihrem Vorkommen in der Verwaltung die zahlenmäßig stärkste Gruppe (vgl. Abb. 3-3) der Textsorten:

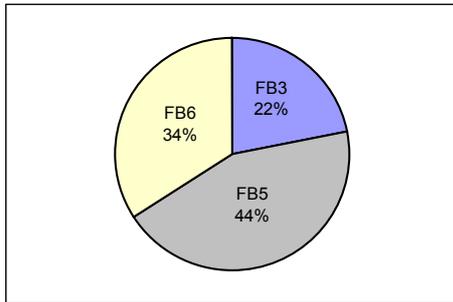


Abb. 3-8: Aufteilung Mitteilungen je Fachbereich

3.4.2.3 Bescheide

Die Bescheide stellen die formal am strengsten reglementierte Textsorte dar. Der normale städtische Kopfbogen kann durch eine sogenannte Kassenzeichenleiste (vgl. Abb. 4-2) erweitert sein und signalisiert so auf den ersten Blick, dass die Zahlung eines Geldbetrages ein herausragend wichtiger Bestandteil der Funktion eines Bescheides sein kann. Außerdem ist die „formelhafte“ (vgl. WAGNER, 1984, 66) Rechtsbehelfsbelehrung fester Bestandteil.

Bescheide bilden immer den vorläufigen⁸ Endpunkt einer schriftlichen Kommunikationskette, die in aller Regel vom Bürger initiiert wurde, d.h. Bescheide sind so gut wie immer Antworten der Behörde auf Anträge des Bürgers (vgl. dazu BECKER-MROTZEK/SCHERNER 2000: 637 ff). Bescheide können sowohl positiv als auch negativ sein, d.h. eine Erlaubnis oder ein Verbot repräsentieren.

Rein inhaltlich ist der Bescheid eine Sonderform, da er als rechtlich bindend angesehen werden kann. Somit ist der Bescheid also eine Textsorte, die in ihrer Art nicht von ihrer Herkunft getrennt existieren kann, mit anderen Worten, Bescheide mit rechtlich bindender Wirkung können nur von einer Behörde ausgestellt werden.

⁸ Durch die Möglichkeit des Widerspruchs gegen einen Bescheid kann die Kommunikationskette weiter in Gang gehalten werden, allerdings wird das Ende eines Widerspruchs seinerseits wieder durch einen entsprechenden (diesmal endgültigen) Bescheid markiert. Diese Möglichkeit wird aber verhältnismäßig selten genutzt. Eine weitere Form der Kommunikationsfortführung ist dann gegeben, wenn der entsprechende (positive) Bescheid (z.B. eine Baugenehmigung) notwendigen Voraussetzung für weitere Anträge ist.

Diese einzigartige und monopolistische Funktion wird in allen Bereichen der Verwaltung mit Bürgerkontakt weitgehend gleichmäßig ausgeübt, daher ist die Verteilung im Textkorpus entsprechend angepasst:

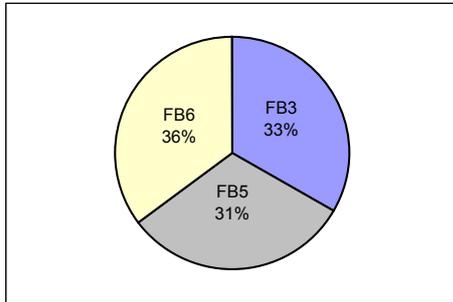


Abb. 3-9: Aufteilung Bescheide je Fachbereich

4 Analyse der fachinternen Textsorten

4.1 Verständlichkeit

Wie bereits in Abschnitt 2.4.1 erwähnt, orientiert sich die Verständlichkeitsanalyse dieser Arbeit primär an SAUERS (1995) Vier-Felder-Schema. Dementsprechend werden alle Texte auf die gleiche Weise untersucht, und zwar zuerst auf ihre Lesbarkeit, dann auf die Verstehbarkeit, danach auf die Brauchbarkeit und zum Schluss auf die Anwendbarkeit.

Die Kriterien für die Lesbarkeit sind die Satz- und Textlänge sowie die Verwendung von Textformatierungen wie Fett- oder Sperrdruck.

Die Werte für die Verstehbarkeit ergeben sich aus der Betrachtung des Satzbaus, der Wortbildung und –länge sowie der Wortinhalte, z.B. die Unterscheidung von konkreten und abstrakten Nomen oder die Anzahl der Fachausdrücke und Abkürzungen, hier insbesondere auch das Vorkommen von Gesetzes- und Paragraphenverweisen im laufenden Text. Weitere Kriterien sind der Gebrauch von Partizipialattributen und die Benennung konkreter Personen mit ihrer Funktion statt mit ihrem Namen.

Die Brauchbarkeit der Texte wird an der Verwendung von Absätzen, Überschriften, Tabellen, Aufzählungen, Fußnoten, Grafiken oder Fragen gemessen; außerdem wird die Betreffzeile auf ihren Aussagegehalt für das Verständnis des nachfolgenden Textes überprüft.

Inwieweit die Anwendbarkeit der Texte gewährleistet ist, soll aus dem Vorhandensein bzw. anhand der Formulierung und Platzierung der direkten Handlungsanweisungen festgestellt werden.

Um zu möglichst exakten Ergebnissen bei der Auswertung des Textkorpus zu gelangen, wurden alle Werte manuell ermittelt, zumal die Evaluierung und Klassifizierung der Zählergebnisse in jedem Falle durch die Autorin vorgenommen werden musste.

Das Korpus wurde zunächst nach Textsorten und innerhalb davon nach Fachbereichen geordnet, so dass für jede der fünf Textsorten jeweils drei Untergruppen (Fachbereiche) gebildet wurden.

Jedes Einzeldokument einer Untergruppe wurde so ausgewertet, dass die Anzahl der Sätze, Wörter und Seiten in eine Matrix für die Lesbarkeit eingetragen wurde. Außerdem wurde für jedes Dokument vermerkt, ob und welche Formatierungen verwendet wurden.

Nach Auszählung aller Dokumente einer Untergruppe wurden die Werte so verdichtet, dass entweder eine Durchschnittsangabe (z.B. Satzlänge) oder eine Prozentangabe (z.B. prozentualer Anteil der Dokumente einer Untergruppe, die nur aus einer Seite bestehen) gemacht werden konnte, um die Vergleichbarkeit der Gruppen untereinander zu gewährleisten.

Anschließend wurden die Einzeldokumente auf ihren Satzbau, auf die Wortwahl und Wortbildung überprüft und die manuell ermittelten Werte in eine Matrix für die Verstehbarkeit eingetragen. Die Verdichtung zu Prozentangaben bezieht sich entweder auf die Gesamtzahl der Sätze oder Wörter einer Untergruppe oder auf die Gesamtzahl der Texte.

Für die Ermittlung der Werte der Brauchbarkeits- und Anwendbarkeitsmatrix wurde analog verfahren.

Die Verdichtungssystematik im Überblick:

Lesbarkeit:

Satzlänge	: Wörter je Satz (Durchschnittsangabe)
Seitenlänge	: prozentual zur Anzahl der Dokumente
Formatierung	: prozentual zur Anzahl der Dokumente

Verstehbarkeit:

Satzreihe, -gefüge, Einzelsatz	: prozentual zur Anzahl der Sätze
Passiv	: prozentual zur Anzahl der Prädikate
Nomen	: prozentual zur Anzahl der Wörter
mind. viersilbig	: prozentual zur Anzahl der Nomen
Abstrakta	: prozentual zur Anzahl der Nomen
Fachausdruck	: prozentual zur Anzahl der Wörter
Abkürzung	: prozentual zur Anzahl der Wörter
mit Name	: prozentual zur Anzahl der Personennennungen
Partizipialattribut	: prozentual zur Anzahl der Nomen
Beispiel	: prozentual zur Anzahl der Dokumente
Paragraph	: prozentual zur Anzahl der Dokumente

Brauchbarkeit:

Sätze je Absatz	Sätze je Absatz (Durchschnittsangabe)
Tabelle	: prozentual zur Anzahl der Dokumente
Aufzählung	: prozentual zur Anzahl der Dokumente
Fußnote	: prozentual zur Anzahl der Dokumente
Betreff mit Aussage	: prozentual zur Anzahl der Dokumente
Grafik	: prozentual zur Anzahl der Dokumente
Überschrift	: prozentual zur Anzahl der Dokumente

Anwendbarkeit:

Handlung erforderlich	: prozentual zur Anzahl der Dokumente
direkte Anweisung	: prozentual zur Anzahl der Dokumente mit erforderlicher Handlung
optisch hervorgehoben	: prozentual zur Anzahl der Dokumente mit direkter Anweisung
eigener Absatz	: prozentual zur Anzahl der Dokumente mit direkter Anweisung
PosA, PosM, PosE	: prozentual zur Anzahl der Dokumente mit direkter Anweisung

Nach Auswertung jeder Einzelmatrix wurden die Resultate für den jeweiligen Fachbereichs- bzw. Textsortenvergleich durch Zusammenfassung und Verdichtung der Untergruppen- und Gruppenwerte erzielt.

4.1.1 Kopfbogen der Stadt Menden (Sauerland)

Die Stadtverwaltung möchte sich nach außen im Sinne einer „corporate identity“ einheitlich präsentieren, daher werden alle amtlichen Schreiben, die das Rathaus verlassen, auf dem in der folgenden Abbildung dargestellten, immer gleichaussehenden, vorgedruckten Kopfbogen verfasst:

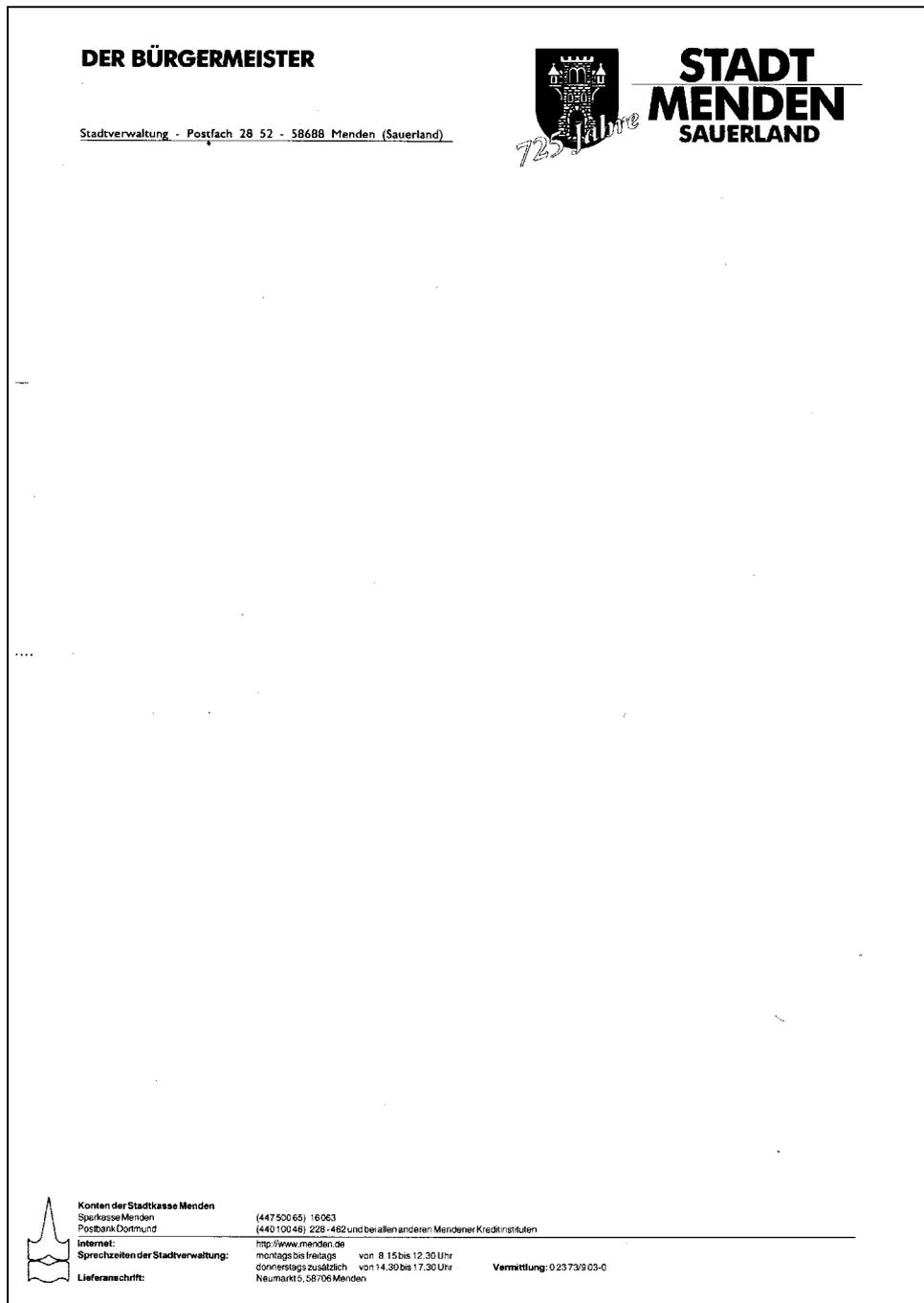


Abb. 4-1: Leerer Kopfbogen

Da der Kopfbogen also einen immer in exakt der gleichen Form wiederkehrenden Textbestandteil darstellt, soll er an dieser Stelle einmalig auf seine Verständlichkeit geprüft werden und bei der Detailanalyse der einzelnen Textsorten nicht mehr gesondert betrachtet werden, zumal er auch in sprachlicher Hinsicht nicht mit den gleichen Kriterien analysiert werden kann wie die eigentlichen Brieffexte.

Aus Gründen des Umweltschutzes verzichtet die Stadt Menden auf gebleichtes, weißes Papier und wählt die weniger schmucke Variante des grauen Umweltpapiers, wobei die geringere Kontrastschärfe und die damit verbundene erschwerte Lesbarkeit bewusst in Kauf genommen wird. Überhaupt stellt sich die Gestaltung des Kopfbogens eher schlicht dar, denn es werden weder bunte Farben noch aufwändige Grafiken verwendet, lediglich das Stadtwappen im Briefkopf und ein weiteres Logo, die sogenannte „Hönnewelle“¹, in der Fußzeile ergänzen die ansonsten rein textliche Gestaltung des Briefbogens.

Allerdings zeigt der Text Variationen in Schriftart und -größe sowie weitere Hervorhebungen durch Fettschrift und Unterstreichungen.

Wie bereits weiter oben erwähnt ist der Kopfbogen mit seinen fixen Bestandteilen vorgedruckt und wird durch einige variable Angaben ergänzt. Diese Angaben über Absender und Adressat werden mittels der eingesetzten elektronischen Textverarbeitung automatisch immer auf die gleiche Art an die gleiche Stelle platziert, so dass sie als fester Bestandteil des Kopfbogens angesehen werden können. Die folgende Abbildung zeigt einen ausgefüllten Kopfbogen, der zusätzlich noch die sogenannte „Kassenzeichenleiste“ enthält:

¹ Dieses Logo besteht aus 2 stilisierten Grafikelementen und soll im oberen Bereich den Turm der Mendener Vincenzkirche, im unteren Teil die Hönne, die durch Menden fließt, symbolisieren.

DER BÜRGERMEISTER

Stadtverwaltung - Postfach 28 52 - 58688 Menden (Sauerland)

Frau
Klara Musterfrau
Musterstr. 14
12345 Musterstadt



**STADT
MENDEN
SAUERLAND**

Fachbereich:	Zentrale Dienste
Abteilung:	Zentrale Steuerung
Ansprechpartnerin:	Frau Sechi Rathaus, Zimmer C 242
Telefon:	02373/903-381
Telefax:	02373/903-386

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom _____ Aktenzeichen **sd/df-01** Datum **03.07.2002**

Bei Zahlung bitte angeben →→→	Kassenzeichen	Betrag	Fällig bis
	1.123.1234.1	123,50 EUR	15.07.2002

Hundsteuernachforderung für 2001

.....

Sehr geehrte Frau Musterfrau,
bitte zahlen Sie den og. Betrag unter Angabe des og. Kassenzeichens bis zur og. Frist auf eines der unten genannten Konten der Stadtkasse Menden.

Mit freundlichen Grüßen
im Auftrag



 **Konten der Stadtkasse Menden**
Sparkasse Menden (447 500 65) 16 063
Postbank Dortmund (440 100 48) 228 - 462 und bei allen anderen Mendener Kreditinstituten
Internet: <http://www.menden.de>
Sprechzeiten der Stadtverwaltung: montags bis freitags von 8.15 bis 12.30 Uhr
dinnerstags zusätzlich von 14.30 bis 17.30 Uhr
Neumarkt 5, 58706 Menden
Vermittlung: 023 73 9 03-0

Abb. 4-2: Ausgefüllter Kopfbogen mit Kassenzeichenleiste

Alle Angaben sind durch vorangestellte Beschreibungen (z.B. „Telefon:“ oder „Ansprechpartnerin:“) kenntlich gemacht, damit die nachfolgenden Informationen direkt zugeordnet werden können.

Der obere Teil des Kopfbogens nimmt ca. 1/3 des Gesamtblattes in Anspruch, so dass die Informationen gut verteilt werden können und die Lesbarkeit trotz teilweise recht kleiner Schriftgröße (z.B. Arial, 6 pt) nicht beeinträchtigt wird.

Die Angaben in der Fußzeile wirken dagegen wesentlich gedrängter und unübersichtlicher, zumal hier viele thematisch unterschiedliche Angaben (z.B. Bankverbindung und Öffnungszeiten im Gegensatz zu den zusammenhängenden Adressangaben im Briefkopf) zusammentreffen und auf kleinstem Raum ohne wesentliche optische Differenzierung angeordnet sind.

Alle Schreiben, die die Zahlung eines Geldbetrages fordern, ergänzen den normalen Kopfbogen um die sogenannte „Kassenzeichenleiste“. Dieses optisch (durch die Verwendung von Rahmen und Fettdruck) besonders stark betonte Element steht direkt vor der Betreffzeile und liefert dem Leser Informationen über den zu zahlenden Betrag, das Fälligkeitsdatum und das für die Behörde wichtige Kassenzeichen. Die Angaben können gut identifiziert werden, da die dazugehörigen Bezeichnungen jeweils direkt darüber platziert sind und durch Fettdruck nochmals hervorgehoben werden. Die Bedeutsamkeit dieser Angaben wird durch den Inhalt des ersten Rahmens noch verstärkt, der zusätzlich zu der reinen Schrift noch mit drei Symbolen (nach rechts gerichtete Pfeile) arbeitet, die auf die nebenstehenden Angaben aufmerksam machen sollen.

Insgesamt ist der Kopfbogen als brauchbar einzustufen, da er einen Leser visuell nicht überfordert² und inhaltlich alle wesentlichen Informationen liefert, die ein Bürger zur Erkennung der Herkunft eines Schreibens bzw. zur Kontaktaufnahme mit dem Absender³ benötigt.

4.1.2 Anschreiben an andere Behörden

4.1.2.1 Fachbereich 3

An der reinen Textoberfläche präsentieren sich alle Texte recht einheitlich, da sie sich ausnahmslos nach der DIN 676 für Geschäftsbriefe und der DIN 1472 für die Gliederung und Benummerung in Texten richten (vgl. Normen für Büro und Verwaltung 1989, 6f und 35ff.). Dementsprechend sind die Briefe in der Schriftart Courier (Schriftgröße 12) mit einem einzeiligen Blocksatz verfasst.

² Auf die mögliche Einschränkung der Lesbarkeit insbesondere der kleiner gedruckten Textteile infolge einer physischen Sehschwäche soll an dieser Stelle nicht weiter eingegangen werden, vielmehr wird hier von einem durchschnittlichen Sehvermögen ausgegangen.

Alle Schreiben zeigen ein sauberes, gut leserliches Druckbild, wobei das einheitliche Erscheinungsbild auch durch die Verwendung weitgehend gleicher Druckertypen in der gesamten Verwaltung unterstützt wird.

60% der Briefe bestehen aus nur einem Bogen Papier, während 40% den Text auf zwei Seiten verteilen. Texte mit mehr als 2 Seiten gibt es gar nicht.

Textformatierungen werden ausgesprochen selten benutzt, und wenn, dann auch nur Fettdruck und Unterstreichungen; kursiv oder gesperrt gedruckte Textpassagen sowie Grafiken oder Piktogramme fehlen völlig. Auch der Fettdruck wird in den meisten Texten nur für die Betreffzeile verwendet, so dass der eigentliche Text zu 60% ohne irgendwelche optischen Hervorhebungen gestaltet wurde.

Die Briefe, in denen auch im laufenden Text einige Passagen hervorgehoben werden, verwenden die beiden gestalterischen Mittel Fettdruck und Unterstreichung zudem teilweise noch kombiniert, d.h. die Textteile sind sowohl fett als auch unterstrichen gedruckt. Diese Mittel werden nur in den mehrseitigen, längeren Schreiben aus der Rechtsabteilung (z.B. AA.FB3.05) verwendet, die dazu eine im Verhältnis zu den übrigen Texten auffällig große Satzlänge aufweisen: während 60% eine durchschnittliche Satzlänge von 13,1 Wörtern zeigen, liegen die übrigen Texte mit 27,0 Wörtern deutlich darüber. Insgesamt liegt die durchschnittliche Satzlänge damit bei 22,5 Wörtern.

Bei der Wahl des Satzbaus ist eine deutliche Vorliebe für Einzelsätze zu erkennen, Satzgefüge folgen erst an zweiter Stelle. Dagegen werden Satzreihen so gut wie überhaupt nicht verwendet. Im Verhältnis sieht die Verteilung so aus:

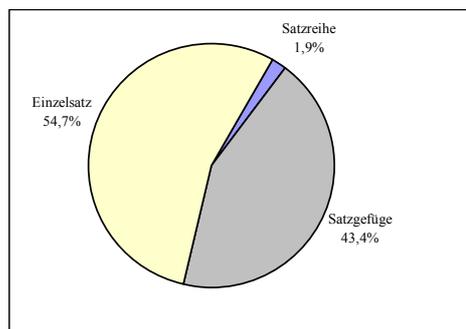


Abb. 4-3 Verteilung der Satzarten

³ Als Absender fungiert bei Behördentexten immer die Verwaltungsführung (hier der Bürgermeister), in dessen Auftrag die Sachbearbeiter handeln, daher die Angabe ‚im Auftrag‘ vor der Unterschrift des Sachbearbeiters.

Die der Verwaltungssprache nachgesagte Präferenz für Passivkonstruktionen zeigt sich auch in diesen Texten: 29,9% der Prädikate sind passivisch formuliert. Dasselbe gilt für die Benutzung von Nomen: mehr als ein Viertel aller Wörter (28,8%) sind Nomen, wobei der mit 17,7% recht hohe Anteil an substantivierten Verben den in der Verwaltungssprache besonders stark ausgeprägten Trend vom verbalen zum nominalen Stil verdeutlicht. Dabei zeigt die Untersuchung, dass verschwindend wenig Substantive auf –heit oder –keit (0,6%) enden, dafür aber umso mehr (21,5%) auf –ung, d.h., dass die Herkunft vieler hier verwendeter Nomen kaum bei den Adjektiven, sondern hauptsächlich bei den Verben zu suchen ist.

Der Wunsch nach einer knappen, aber präzisen Ausdrucksweise führt oft zu ungewöhnlichen Wortverbindungen, und signifikanter als der Prozentanteil der Nomen an der Gesamtzahl der Wörter (28,8%) ist daher die Tatsache, dass 29,4% der Nomen viersilbig und länger sind.⁴

Verständlichkeitsrelevant ist auch der hohe Anteil (65,7%) der abstrakten Nomen, z.B. „Hauptausschuss-Beschluss“ (AA.FB3.02) oder „Unterhaltsrückstandszahlungen“ (AA.FB3.04) im Verhältnis zu den eher konkreten Begriffsbezeichnungen (34,3%) wie z.B. „Gebäude“ (AA.FB3.03) oder „Kraftfahrzeug“ (AA.FB3.05), die dem Leser die Möglichkeit einer visuellen Vorstellung des behandelten Gegenstandes geben und daher leichter in den Kontext einzubetten sind.

Zusätzlich zu der Schwierigkeit, die genannten abstrakten Nomen in einer angemessenen Weise in den geforderten konkreten Verstehensprozess zu integrieren, wird der Leser mit einer weiteren für die Verwaltungssprache typischen (8,1% der Nomen) Formulierungseigenart konfrontiert: die attributive Umschreibung eines Nomens mit einer vorangestellten Partizipialkonstruktion, z.B. „die Anrechnung der vom Ehemann getätigten Zahlung“ (AA.FB3.04) oder „Die von der Gegenseite geltend gemachten Zweifel“ (AA.FB3.05).

Diese Verwendungsart eines Attributs fordert eine deutlich erhöhte Mitwirkung des Lesers am Verstehensprozess als z.B. ein nachgestellter Nebensatz, der die verständlichkeitsfördernde Regel beachten würde, wonach zuerst der Gegenstand einer Aussage genannt werden und erst danach die Aussage darüber folgen sollte.

Eine weitere verständnishemmende Eigenart der Verwaltungssprache konnte bei der vorliegenden Untersuchung ebenfalls bei 83,3% der Personenbenennungen festgestellt werden: die Vermeidung der direkten Namensnennung von Personen zugunsten einer Reduzierung der

individuellen Person auf ihre jeweilige Funktion im Verwaltungsvorgang, z.B. „der Prozessbevollmächtigte“ (AA.FB3.04) oder „der Antragsteller“ (AA.FB3.05).

Keiner der Texte zeigt eine wirkliche Orientierungshilfe im Text durch Überschriften, denn auch die beiden Texte, die rein optisch eine Überschrift verwenden, geben damit nur sehr vage einen Hinweis auf die folgenden Abschnitte. Die Überschrift besteht nur aus dem Wort „Begründung:“ (vgl. AA.FB3.04 und AA.FB3.05) und folgt direkt auf die Betreffzeile. Danach schließt sich der gesamte Text an, so dass die Überschrift also im Grunde keinen gesonderten Textabschnitt beschreibt und keine Untergliederung des Gesamttextes bewirkt.

In allen Texten wird ein profundes Vorwissen der Leser vorausgesetzt, denn die benutzten Fachausdrücke oder Abkürzungen werden nirgends näher erklärt oder gar Beispiele gegeben. Der Begriff „Zuwendungsantrag“ (AA.FB3.01) wird genauso wenig erläutert wie die Abkürzungen „TLF“⁵ (AA.FB3.01) oder „BSHG“⁶ (AA.FB3.04), und auch in Klammern nachgestellte Ergänzungen wie „(Urteil BVerwG v. 18.2.1999 – Az. 5C 14/98)“ (AA.FB3.04) sind nur für den Fachmann echte Verständnishilfen.

Insgesamt ist die Benutzung von Abkürzungen (0,7% aller Wörter) und Fachausdrücken (3,2% aller Wörter) als eher gering einzustufen, zumal nur in 20% der Texte auf Gesetze und Paragraphen verwiesen wird.

Alle Texte zeigen eine starke Tendenz zur Bildung von relativ kurzen Absätzen, dementsprechend besteht der durchschnittliche Absatz aus 1,5 Sätzen, d.h. kaum ein Absatz beinhaltet mehr als zwei Sätze, die dann auch oft in einer neuen Zeile beginnen.

Rein optisch wirken die Texte also nicht sehr kompakt, allerdings lässt sich vermuten, dass der völlige Verzicht auf solche Gestaltungsmittel wie Aufzählungen und Tabellen insbesondere bei den längeren Briefen die Verständlichkeit erschwert. So enthält AA.FB3.04 eine chronologische Aufzählung bestimmter Ereignisse mit präzisen Datumsangaben, die jeweils in einem neuen Absatz im laufenden Text erwähnt werden. Hier hätte eine tabellarische Anordnung der Datumsangaben mit dem jeweils zugeordneten Ereignis sicherlich eine Steigerung der Brauchbarkeit zur Folge.

Wie bereits weiter oben erwähnt, wird eine recht detaillierte Kenntnis der behandelten Themen beim Leser vorausgesetzt. Dementsprechend wird verhältnismäßig wenig erklärt oder

⁴ Die meisten dieser Substantive sind zusammengesetzte Nomen, d.h. die Wortbildung hätte in vielen Fällen auch anders vorgenommen werden können, z.B. „rückständige Zahlungen des Unterhalts“ statt „Unterhaltsrückstandszahlungen“.

⁵ Technisches Löschfahrzeug der Feuerwehr

⁶ Bundessozialhilfegesetz

näher erläutert und wenn (bei 40% der Dokumente), dann ausschließlich im laufenden Text, zumeist in nachgestellten Klammern; Fußnoten oder Glossare werden nicht verwendet.

Die Betreffzeilen erwähnen zu 60% nur den behandelten Gegenstand ohne irgendeine Aussage darüber, die übrigen 40% dagegen geben eine zusätzliche Information in Form einer Aussage über den Gegenstand.

Bei der Analyse der Betreffzeile fallen zwei Schreiben besonders auf: während normalerweise nur recht knapp der Hauptgegenstand eines Briefes, z.B. „**Kosten der Notärzte im Rettungsdienst**“ (AA.FB3.02) erwähnt wird und die dazugehörige Handlung erst durch die Lektüre des Briefes deutlich wird, weisen die Schreiben aus der Rechtsabteilung des Fachbereichs 3 eine formelhafte Form auf, die sich deutlich von den Betreffzeilen der anderen Texte unterscheidet (vgl. AA.FB3.04 und AA.FB3.05).

Zusätzlich zu den sehr detaillierten Angaben über den Gegenstand und die betroffenen Personen des Briefes beinhaltet diese Art des Betrefftextes auch eine konkrete Intention, die direkt als Handlungsanweisung für den Leser zu bewerten ist (AA.FB3.05):

**In dem verwaltungsgerichtlichen Verfahren
des Herrn [...], Menden
gegen
den Bürgermeister der Stadt Menden
Az. [...]
wird beantragt,
den Antrag auf Zulassung der Beschwerde gegen den Beschluss des Verwaltungsgerichts Arnsberg vom 19.11.99 abzulehnen.**

Die exponierte Stellung am Briefanfang und die an dieser Stelle ungewöhnliche Benutzung eines vollständigen, grammatisch korrekten Satzgefüges lassen die Bedeutung der Handlungsanweisung noch deutlicher hervortreten, so dass die weitere Lektüre des Textes vor dem Hintergrund des Eingangssatzes bewertet werden muss.

Die intendierten Anschlusshandlungen als Reaktion auf diese Schreiben sind daher auch für den juristischen Laien klar ersichtlich: Prüfung der Begründung für eine Zustimmung oder Ablehnung des formulierten Ablehnungsantrages.

Wirkliches Fachwissen wird dagegen in der rein inhaltlichen Bewertung der Begründung verlangt, da die Konsequenzen aus den hier geschilderten Sachverhalten nur für Fachleute mit entsprechendem Vorwissen gezogen werden können.

Die übrigen Texte sind in Bezug auf ihre Brauchbarkeit fast ausschließlich auf Leser mit entsprechendem ganz speziellen Vorwissen ausgerichtet. So folgt auf die Betreffzeile „**Luftbildauswertung des ehemaligen Grundstückes der Stadtwerke in Menden, Märkische Straße/Bodelschwinghstraße**“ (AA.FB3.03) in zwei Sätzen die Beschreibung, wer diese Luftbildauswertung benötigt und zu welchem Zweck. Anschließend dann die Behörden-Formel: „Als Anlage überreiche ich Ihnen die entsprechenden Unterlagen mit der Bitte um weitere Veranlassung“ (AA.FB3.03). Der hier angesprochene Adressat (Bezirksregierung) muss also genau wissen, was in einem solchen Fall zu tun ist und benötigt keine weiteren Anweisungen, da es sich offenbar um eine standardisierte Verfahrensweise handelt, während der unwissende Laie aus dem Schreiben z.B. weder erkennen kann, wer diese Luftbilddaufnahmen durchführen soll, noch ob es vielleicht nur um die generelle Erlaubnis für die Durchführung dieses Vorhabens geht.

Bei 80% der Schreiben ist eine direkte Anschlusshandlung erforderlich, aber nur bei 60% wird diese Anweisung auch tatsächlich konkret formuliert.

Zwar ist in 60% der Texte ein eigener Absatz für die Handlungsanweisung gebildet worden, aber aufgrund der Tatsache, dass die Schreiben ohnehin stark in Absätze untergliedert sind und eine weitere optische Hervorhebung z.B. durch Fettdruck nur in 40% der Texte vorgenommen wurde, ist eine evtl. vorhandene Anweisung teilweise nur schwer im Text zu erkennen. Hinzu kommt, dass die Position innerhalb der Texte variabel ist, d.h., Handlungsanweisungen können sowohl am Anfang, in der Mitte oder am Ende stehen, wobei die Positionierung innerhalb des Textflusses vom Leser sicherlich mehr Aufmerksamkeit fordert als z.B. am Ende eines Briefes. Die folgende Grafik zeigt die Positionsverteilung⁷ der Handlungsanweisungen für den Fachbereich 3:

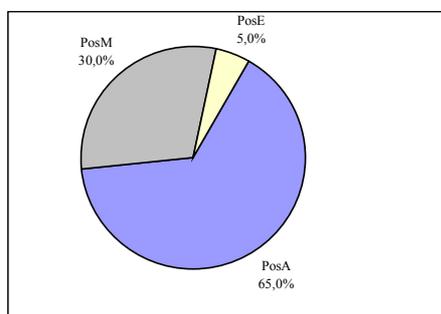


Abb. 4-4: Positionierung der Handlungsanweisungen

⁷ PosA=Positionierung am Briefanfang, PosM=Positionierung mitten im laufenden Text, PosE=Positionierung am Ende des Briefes.

4.1.2.2 Fachbereich 5

Der optische Eindruck der Schreiben aus dem Fachbereich 5 ist im wesentlichen mit den Schreiben des Fachbereichs 3 identisch (vgl. Abschnitt 4.1.2.1).

Die Texte sind zu 72,7% einseitig, die restlichen 27,3% haben zwei Seiten. Die durchschnittliche Satzlänge ist mit 16,0 Wörtern recht niedrig.

Das einzige gestalterische Mittel ist hier der Fettdruck, der zu 81,8% ausschließlich in der Betreffzeile zu finden ist, während nur bei 18,2% der Dokumente der Fettdruck auch im laufenden Text verwendet wird.

Auf alle weiteren Gestaltungsmittel wie Kursiv- und Sperrdruck, Unterstreichungen oder irgendwelche Grafiken wird hier komplett verzichtet.

Die deutliche Präferenz für Einzelsätze zeigt sich auch an dieser Stelle bei der folgenden Aufteilung der Satzarten:

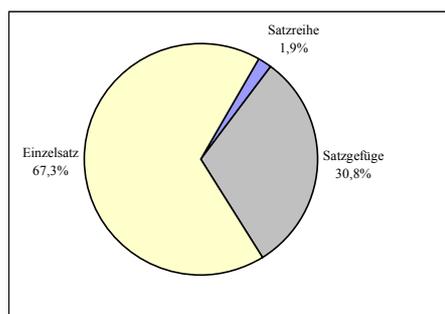


Abb. 4-5: Aufteilung der Satzarten

Kein Text aus dem Fachbereich 5 verwendet Überschriften. Der Gebrauch von Passivkonstruktionen (21,3%) und der hohe Anteil der Nomen an den Gesamtwörtern (28,7%) ist mit den Werten des Fachbereichs 3 vergleichbar. Dasselbe gilt für die Nomen mit vier und mehr Silben, deren Anteil mit 29,9% wieder recht hoch ist.

Abstrakte Begriffe wie „Erstattungsanspruch“ (AA.FB5.01) oder „Klagebefugnis“ (AA.FB5.02) bilden über die Hälfte (57,5%) der Nomen, wobei der Anteil der echten Fachausdrücke wie „Wiedervorlagetermin“ (AA.FB5.02) oder „Teilausfertigung aus dortiger Urkunde“ (AA.FB5.07) mit 3,4% der Wörter wieder erstaunlich gering ist. Auch diese Ausdrücke werden als bekannt vorausgesetzt und an keiner Stelle weiter erläutert.

Abkürzungen sind im Fachbereich 5 mit 2,9% verhältnismäßig häufig zu finden, was hauptsächlich aus den zahlreichen (63,6%) Paragraphenverweisen resultiert, z.B. „gemäß § 91

a BSHG“ (AA.FB5.09), aber auch Angaben wie „der Og.“ (AA.FB5.09) oder „Regelsatz i. H. v. 438,00 DM“ (AA.FB5.08) sind durchaus üblich.

Die Verwendung von Partizipialattributen ist mit 6,4% zwar geringer als in Fachbereich 3, aber immer noch bemerkenswert, da solche Konstruktionen wie z.B. „der durch mich am 03.12.99 überwiesene Betrag“ (AA.FB5.10) in der Gemeinsprache recht unüblich sind.

Auffällig ist, dass der Fachbereich 5 sich offenbar bemüht, die betroffenen Personen beim Namen zu nennen, denn Bezeichnungen wie „Hilfempfänger“ (AA.FB5.02) oder „Leistungsträger“ (AA.FB5.09) (50,9%) halten sich mit konkreten Namensnennungen (49,1%) fast die Waage.

Keiner der Texte aus dem Fachbereich 5 beinhaltet Grafiken, Fußnoten oder ein Glossar.

Zwar wird bei 18,2% der Texte eine Erläuterung im laufenden Text gegeben, z.B.: „Bescheinigung für anerkannte Flüchtlinge, Asylberechtigte und Kontingentfluchtlinge (§ 1 Gesetz über Maßnahmen für im Rahmen humanitärer Hilfsaktionen aufgenommener Flüchtlinge“ (AA.FB5.04), doch auch diese Erläuterung ist für den Nicht-Fachmann zunächst keine Verständnishilfe, denn es darf angenommen werden, dass weder die Existenz, geschweige denn die Inhalte des Gesetzes, auf das hier verwiesen wird, der Allgemeinheit bekannt sind.

Für den verwaltungsinternen Gebrauch ist die Nennung an dieser Stelle jedoch durchaus hilfreich, da die Kenntnis eines solchen Gesetzes in Fachkreisen vorausgesetzt werden darf.

Rein optisch machen die Schreiben einen recht aufgelockerten Eindruck, da sie in zahlreiche Absätze unterteilt sind. Im Grunde wird fast für jeden Satz ein eigener Absatz gebildet, denn die durchschnittliche Satzlänge je Absatz ist hier 1,5 Sätze.

Die Autoren des Fachbereichs 5 wählen bei 18,2% der Briefe die Form einer Tabelle und bei 9,1% die Form der numerischen Aufzählung, um ihre Inhalte zu verdeutlichen.

Das folgende Beispiel einer für diese Texte typischen tabellarischen Darstellung von Unterhaltsforderungen demonstriert die größere Übersichtlichkeit der Tabellenform im Gegensatz zu anderen Darstellungsformen (AA.FB5.07):

01.09.98- 31.12.98	=	4 x 314,00 DM	=	1.256,00 DM
01.01.99- 30.06.99	=	6 x 299,00 DM	=	1.794,00 DM
01.07.99- 31.12.99	=	6 x 306,00 DM	=	1.836,00 DM
insgesamt				4.886,00 DM

Zwar hätte die Tabelle z.B. durch entsprechende Spaltenüberschriften noch verständlicher gemacht werden können, doch treten die Vorzüge auch in der hier gewählten Form insbesondere auch aufgrund der sauberen und spaltenbündigen Ausrichtung deutlich hervor.

Die Betreffzeile wird überraschend oft dahingehend erweitert, dass zusätzlich zur Nennung des Gegenstandes auch bereits eine Aussage dazu gemacht wird.

Das heißt also nicht nur sehr knapp

Unterhaltsangelegenheit (AA.FB5.02),
sondern durchaus auch

Hilfe zur Erziehung in Vollzeitpflege für [...], geb. [...]

- Abgabe des Falls aufgrund eines Zuständigkeitswechsels gem. § 86 Abs. 6 KJHG (AA.FB5.05).

In 90,9% der Briefe ist eine Handlung erforderlich, die auch in allen Schreiben konkret als Handlungsanweisung formuliert wird, z.B.

Ich bitte um Überprüfung und Bestätigung Ihrer Zuständigkeit und um Abklärung der Vorgehensweise. (AA.FB5.05)

oder

Ich bitte um Sachstandsmitteilung. (AA.FB5.11).

Zwar bildet die Handlungsanweisung in 63,6% der Briefe einen eigenen Absatz, aber die Position innerhalb des Gesamttextes lässt sie nicht deutlicher hervortreten als andere Absätze auch.

Die Positionen der Anweisungen innerhalb der Texte des Fachbereichs 5 sind wie folgt aufgeteilt:

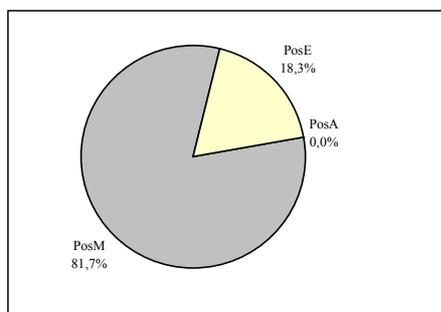


Abb. 4-6: Positionierung der Handlungsanweisungen

Wenn auch niemand sich für eine Platzierung der Handlungsanweisung am Anfang des laufenden Textes entschieden hat, muss diese Aussage dadurch relativiert werden, dass doch in 45,5% der Briefe die Intention des Schreibens bereits in der Betreffzeile angesprochen wurde.⁸ Die bevorzugte Positionierung mitten im laufenden Text setzt die Wahrnehmung der Handlungsanweisung etwas herab, was aber in Anbetracht der Textlänge von überwiegend nur einer Seite nicht so gravierend ins Gewicht fällt.

4.1.2.3 Fachbereich 6

Die Schreiben des Fachbereichs 6 sind als ausgesprochen kurz zu bezeichnen, denn sie sind zu 90% einseitig. Auch die durchschnittliche Satzlänge mit 15,2 Wörtern passt zu diesem Trend.

Das einzige gestalterische Mittel ist hier der Fettdruck, der zu 90% nur für die Betreffzeile verwendet wird.

Der Gebrauch von Einzelsätzen ist deutlich höher als der Gebrauch von Satzgefügen oder –reihen:

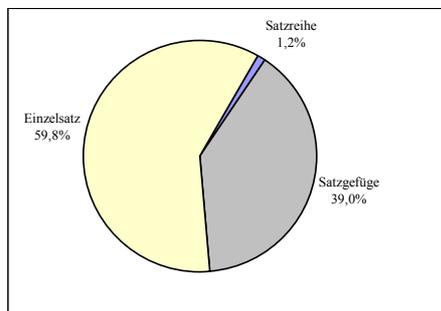


Abb. 4-7: Verteilung der Satzarten

Auffällig ist der mit 33,0% recht hohe Anteil an Passivsätzen, und auch die Anzahl der Nomen (35,8%) ist bemerkenswert, wobei die Anzahl der mehr als dreisilbigen Wörter mit 27,1% im allgemeinen Trend liegt.

Da der Fachbereich 6 sich hauptsächlich mit konkreten, gegenständlichen Dingen befasst, sind abstrakte Nomen mit 47,0% in diesen Texten eindeutig weniger vertreten als in den Texten der übrigen Fachbereiche. Es geht weniger um irgendwelche Verwaltungsakte, sondern überwiegend um dingliche Nomen wie z.B. „Waschbox“ (AA.FB6.03), „Lagerhalle“

⁸ Vergleiche dazu z.B. die aus AA.FB5.05 zitierte Betreffzeile auf S. 109.

(AA.FB6.06) oder „Hubarbeitsbühne“ (AA.FB6.08), die aufgrund ihrer visuellen Assoziation die Verständlichkeit erleichtern, wenn sie auch nicht emotiv gefärbt sind.

Allerdings wird diese Verständlichkeit durch die Verwendung von Partizipialattributen (5,1%) wie „Die für die Maßnahme erforderlichen Grundstücke“ (AA.FB6.01) oder „zu einem noch zu terminierenden Kolloquium“ (AA.FB6.02) erschwert.

Überschriften werden selten (10%) benutzt und die mit 3,0% zwar recht wenigen, aber eben doch vorhandenen Fachausdrücke wie z.B. „Waldumwandlungsgenehmigung“ (AA.FB6.06) oder „Rücknahmebescheid“ (AA.FB6.07) werden als bekannt vorausgesetzt und an keiner Stelle erklärt. Erwähnenswert ist die Tatsache, dass die Fachausdrücke nicht etwa hauptsächlich spezielle Termini aus dem Baubereich sind, sondern fast ausschließlich von der Verwaltungsseite stammen.

Auch Abkürzungen (insgesamt 2,2% der Wörter) wie „LZA“⁹ (AA.FB6.09) sind durchaus üblich und werden ohne jede weitere Erklärung im Text verwendet.

In einigen Schreiben (10%) ist die Angabe von Beispielen zu beobachten, wie z.B. „Teile der GVfG-Maßnahme (Abriß der vorhandenen Einfeldbrücke, Aufweitung des Hönnevorlandes, Planung und Baubeginn der neuen Dreinfeldbrücke etc.)“ (AA.FB6.08), die das Verständnis wesentlich erleichtern.

Bei der Benennung der beteiligten Personen greifen die Autoren des Fachbereichs 6 überwiegend (55,6%) auf die Angabe ihrer Funktion zurück, daher sind Begriffe wie „Widerspruchsführer“ (AA.FB6.05) oder „Bauherr“ (AA.FB6.06) häufiger anzutreffen als konkrete Namensbezeichnungen (44,4%).

Alle Texte sind recht einheitlich hinsichtlich der sparsamen Verwendung von inhaltlichen Gestaltungsmitteln: nur in 20% der Texte wird eine Aufzählung benutzt, ansonsten gibt es hier keine weiteren Mittel, den Inhalt besonders plastisch zu präsentieren.

Die mit durchschnittlich 1,7 Sätzen pro Absatz sehr übersichtliche Darstellung erleichtert zwar die optische Orientierung im Text, lässt aber die inhaltliche Verbundenheit enger zusammenhängender Absätze nicht erkennen.

Das gewählte Mittel der Aufzählung wie z.B.

Eingeplant sind folgende Schulen:

- Hauptschule „Gelber Morgen“

⁹ Gemeint ist eine Lichtzeichenanlage, d.h. also eine Verkehrsampel.

- Heilig-Geist-Gymnasium
- Realschule Mendен
- Walram-Gymnasium
- Realschule Lendringsen (AA.FB6.04)

trägt wesentlich zur Verständniserleichterung bei und kann durchweg als angemessen beurteilt werden.

Die Formulierung der Betreffzeile ist in Fachbereich 6 ziemlich knapp, es überwiegen (70%) Bezeichnungen wie

GVfG-Maßnahme Bessemer Weg, Ordnungsmerkmal 880492 (AA.FB6.01)

oder

Sachbeschädigung (AA.FB6.09);

demgegenüber stehen aber einige (30%) so ausführliche Formulierungen wie

Errichtung eines Autofahrer-Fachmarktes mit Verkauf und Montage, Errichtung von 60 Stellplätzen und zwei Entsorgungscontainern auf dem Grundstück [...] Gemarkung Mendен, Flur [...], Flurstücke [...]

- **Auflagen Nr. 4 und 7 der Baugenehmigung Nr. [...] vom 07.11.00 (AA.FB6.05).**

Alle Texte intendieren eine direkte Anschlusshandlung, die fast durchgängig (90%) auch konkret formuliert wird. Im Betrefftext kommt diese Intention aber nur wenig (20%) zum Ausdruck.

Die Handlungsanweisung ist optisch nicht weiter hervorgehoben und bei der Hälfte der Texte bildet sie nicht einmal einen eigenen Absatz, z.B.:

Wie bereits seit 1996 durchgeführt, ist auch für das Jahr 2000 beabsichtigt, die Sonderabfälle aus den Laboratorien der unten aufgeführten Mendener Schulen durch die Umwelta Abteilung zu entsorgen. Die Umwelta Abteilung bittet deshalb, die zu entsorgenden Chemikalien am 09.03.2000 ab 8.00 Uhr im Sekretariat zur Abholung bereitzustellen. (AA.FB6.04).

Immerhin befinden sich bei 40% der Texte die Anweisungen am Ende des Schreibens unmittelbar vor der Grußformel, so dass die Anwendbarkeit in Bezug auf eine Anschluss-handlung bei der normalen Lesefolge von oben nach unten besser gewährleistet ist als bei einer Platzierung der Anweisung mitten im Text. Die Anweisungen sind so verteilt:

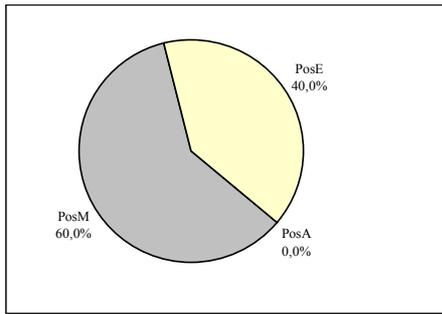


Abb. 4-8: Positionierung der Anweisungen

4.1.2.4 Fachbereichsvergleich

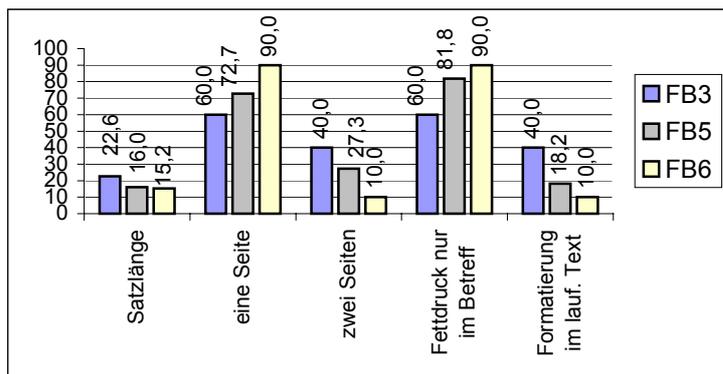


Abb. 4-9: Überblick der Lesbarkeitswerte

Die Grafik zeigt, dass die Fachbereiche hauptsächlich Unterschiede hinsichtlich der Satz- und Textlänge aufweisen, wobei die Werte des Fachbereichs 3 vorwiegend durch die Texte aus der Rechtsabteilung determiniert werden, die stark an die Juristensprache angelehnt sind.

Ansonsten präsentiert sich das äußere Erscheinungsbild aller Texte einheitlich als ausgesprochen schlicht, wobei eine gute Lesbarkeit durchaus gegeben ist.

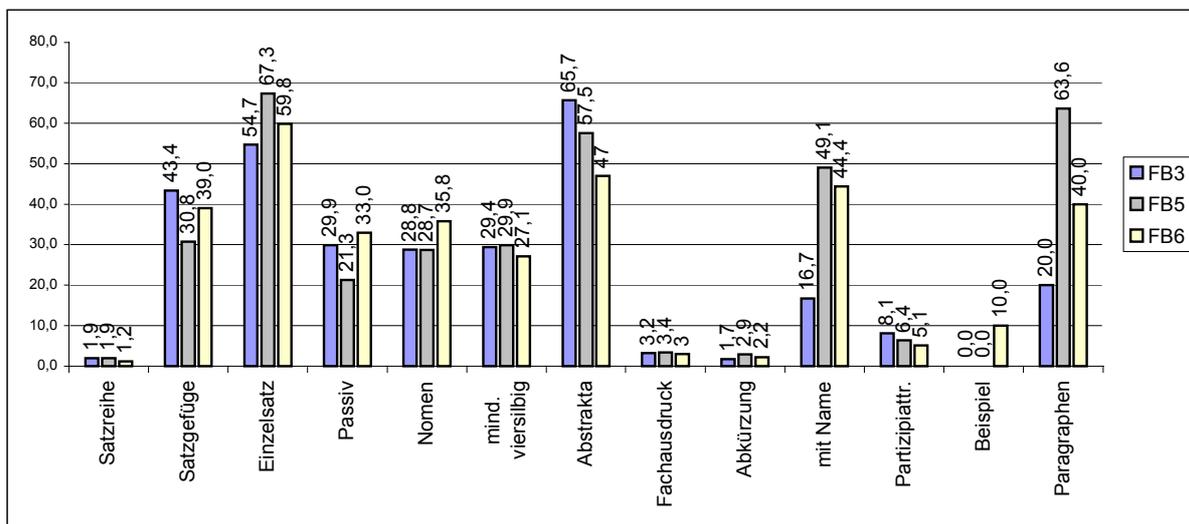


Abb. 4-10: Überblick der Verstehbarkeitswerte

Die Werte in dieser Grafik machen deutlich, dass bei allen hier untersuchten Texten trotz im einzelnen unterschiedlicher Werte ein recht einheitlicher Trend für alle Fachbereiche zu beobachten ist, d.h. die einzelnen Fachbereiche erstellen ihre Texte nach einem ähnlichen Muster,

das rein grammatisch als nicht allzu kompliziert angesehen werden kann, wenn auch die Tatsache, dass in allen Fachbereichen über ein Viertel aller Wörter mindestens vier Silben lang ist und daher besondere Aufmerksamkeit bei der Lektüre erfordert, den Textaufbau komplexer erscheinen lässt.

Die Unterschiede der fachbereichsspezifischen Inhalte der Briefe spiegeln sich vor allem bei der Wortwahl wieder, denn der deutlich höhere Anteil der Nomen mit gleichzeitig deutlich geringerem Anteil an abstrakten Begriffen macht offensichtlich, dass der Fachbereich 6 sich mehr als die anderen beiden Fachbereiche mit Gegenständen befasst und daher von der reinen Begrifflichkeit eher verständlich wirkt, was insbesondere auch durch die niedrigere Quote der Fachausdrücke in diesem Bereich dokumentiert wird.

Auffällig ist der bemerkenswert häufige Verweis auf Gesetze und Paragraphen in den Texten des Fachbereichs 5, während die Anschreiben des Fachbereichs 3 kaum Gebrauch davon machen.

Ansonsten wird in allen Texten ersichtlich, dass die Adressaten ebenfalls Verwaltungsmitarbeiter sein müssen, denn der durchweg unkommentierte Gebrauch der Fachausdrücke und Redewendungen wäre für Laien eine echte Verständnisbarriere.

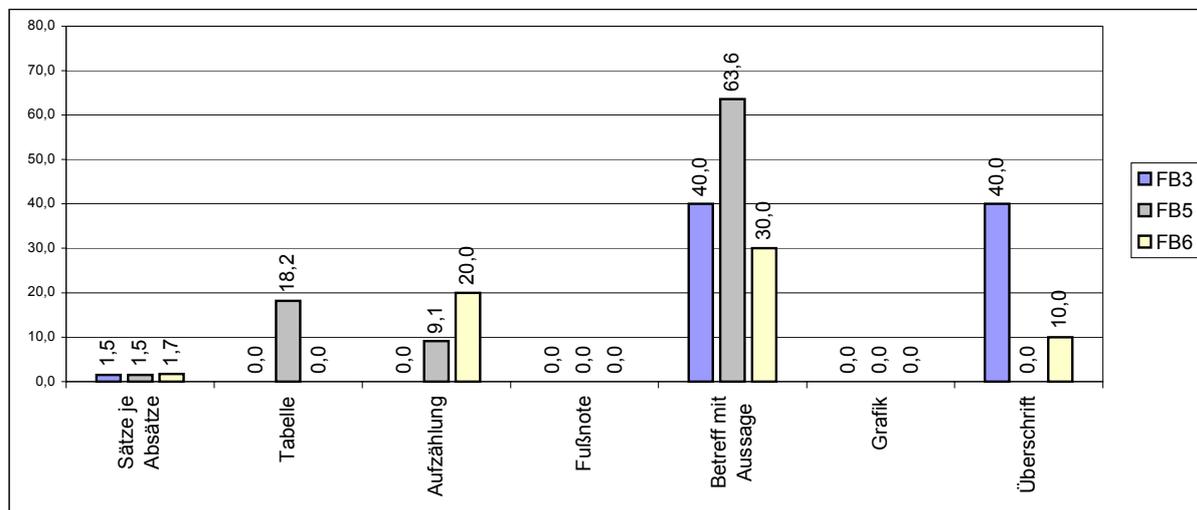


Abb. 4-11: Überblick der Brauchbarkeitswerte

Auch diese Grafik zeigt eine einheitliche Tendenz aller Fachbereiche: ein nahezu gleicher optischer Aufbau der Texte durch die Bildung zahlreicher kurzer Absätze, wobei praktisch jede einzelne noch so kleine Informationseinheit auf Satzebene einen eigenen Absatz bildet.

Da die Texte abgesehen von ihrem Bemühen, möglichst präzise und eindeutig zu sein, keine weiteren Ausschmückungen oder Kommentare aufweisen, wirkt diese Form der Informationsvermittlung teilweise recht abgehackt, da es keine Überleitungen gibt. Der Leser muss sich die Verbindungen der einzelnen Absätze zueinander selber schaffen.

Die wenigen Texte, die mit Tabellen und Aufzählungen arbeiten, bieten dem Leser damit eine echte Orientierungshilfe, die in zahlreichen weiteren Texten aufgrund ihres Inhaltes ebenfalls angebracht gewesen wäre.

Zwar ist festzustellen, dass die Texte aus Fachbereich 3 weder Tabellen noch Aufzählungen benutzen, obwohl dies in einigen Fällen durchaus angebracht wäre, aber es gibt keine Hinweise darauf, ob dieser Verzicht durch die Zugehörigkeit zum Fachbereich oder einfach nur durch die Formulierungsvorlieben der einzelnen Briefautoren verursacht wurde, denn auch in den anderen Fachbereichen ist die Wahl dieser Mittel nur sehr sporadisch zu beobachten.

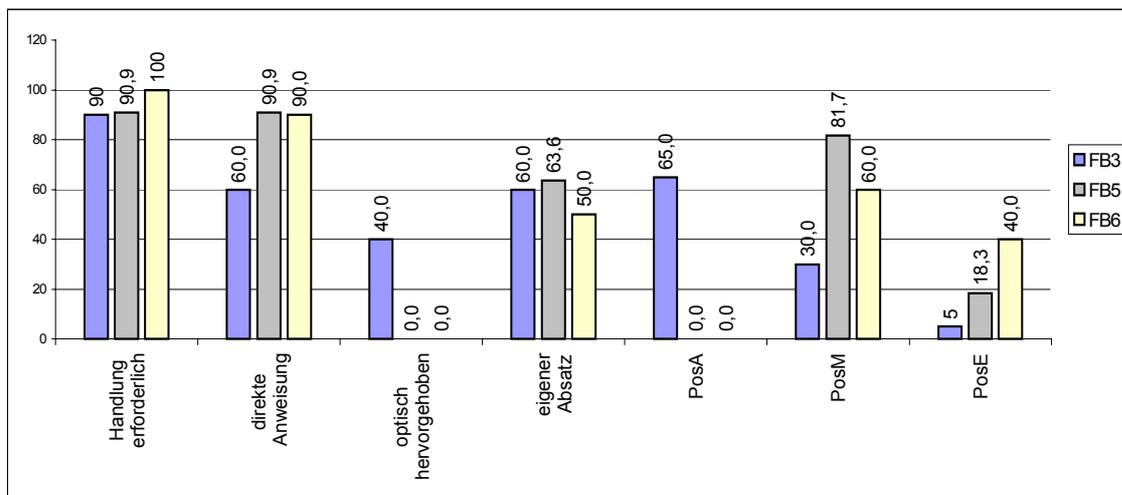


Abb. 4-12: Überblick der Anwendbarkeitswerte

Es zeigt sich, dass durchweg in allen Fachbereichen die Texte auf eine bestimmte Anschlusshandlung zielen, die fast immer auch durch eine konkret formulierte Handlungsanweisung im Text zum Ausdruck kommt. Lediglich die Form, in welcher diese Handlungsanweisung präsentiert wird, ist in den einzelnen Fachbereichen unterschiedlich.

Eine wirkliche optische Hervorhebung z.B. durch Fettdruck ist nur in den Schreiben des Fachbereichs 3 zu sehen, der zudem bemüht ist, die Anweisungen einheitlich an die gleiche

Stelle – nämlich den Anfang – zu platzieren. Ansonsten bleibt dem Leser die Suche überlassen, ob, und wenn ja, an welcher Stelle im Text er auf die Handlungsanweisung trifft, die zudem noch durchweg so formuliert ist, dass nur Fachleute mit entsprechenden Vorkenntnissen die richtigen Schlüsse daraus ziehen können.

Da die hier untersuchten Texte tatsächlich an Fachleute gerichtet sind, kann angenommen werden, dass die Anwendbarkeit für den intendierten Adressatenkreis insgesamt gewährleistet ist.

4.1.3 Vermerke

Da Vermerke nur dem verwaltungsinternen Kommunikationsaustausch dienen (vgl. Abschnitt 3.4.1.2) und an keine konkreten Adressaten gerichtet sind, wird auf die äußere Form dieser Schreiben nicht nach den gleichen strengen Regeln geachtet wie bei den externen Briefen.

Zwar sind die Einstellungen für Schriftart und -größe, Zeilenabstand, Randeinstellung und Blocksatz mit denen der externen Schreiben identisch (vgl. Abschnitt 3.1.2), trotzdem wirken die Vermerke schon wegen des Verzichts auf den offiziellen Kopfbogen erheblich schlichter und formloser.

Dazu kommt, dass es keine verbindlich vorgeschriebene Blattaufteilung gibt, so dass, abgesehen von der einheitlich gestalteten ersten Schreibzeile mit Aktenzeichen und Datum, die Vermerke in den unterschiedlichsten Positionen mit einer Betreffzeile beginnen, die aber immer im oberen Drittel des Blattes liegt.

4.1.3.1 Fachbereich 3

Mit einer durchschnittlichen Satzlänge von 13,2 Wörtern sind die Vermerke des Fachbereichs 3, die zu 83,3% auch nur einseitig sind, als ausgesprochen kurz zu bezeichnen.

Einzige optische Hervorhebung ist wiederum der Fettdruck, der bei der Hälfte der Texte nur bei der Betreffzeile verwendet wurde.

Einzelsätze werden beim Satzbau mit 67,5% deutlich bevorzugt, während Satzreihen überhaupt nicht gebildet wurden. Satzgefüge sind demnach mit 32,5% der Sätze vertreten.

Der hohe Anteil der passivisch gebrauchten Verben (40%) lässt sich aus dem Bemühen der Sachbearbeiter erklären, Sachverhalte in den Aktenvermerken möglichst objektiv zu be

schreiben und daher das Objekt in den Mittelpunkt zu rücken; die Verfasser als Personen der Handlung treten dabei mehr in den Hintergrund.

Der eher geringe Anteil an Nomen (18,7%) steht in einem erstaunlichen Gegensatz zu den Nomen mit vier und mehr Silben wie „Fahrzeugübernahme“ (VM.FB3.01) oder „Einsatzleit-zentrale“ (VM.FB3.04), deren Anteil an der Gesamtzahl der Nomen immerhin 35,3% beträgt.

Sehr hoch ist auch der Anteil an abstrakten Begriffen wie „Vergabeordnung“ (VM.FB3.02) oder „Kreisleistungsnachweis“ (VM.FB3.03).

Fachausdrücke wie z.B. „Wochenmarktsverteiler“ (VM.FB3.05) sind mit 2,7% zwar recht selten, werden aber auch nicht weiter erklärt.

Dasselbe gilt für Abkürzungen (1,2%) wie „NEF¹⁰-Wagen“ (VM.FB3.01) oder „LZ Nord“¹¹ (VM.FB3.03). Der verhältnismäßig niedrige Wert der Abkürzungen erklärt sich auch aus dem völligen Verzicht auf irgendwelche Gesetzes- und Paragraphenverweise, dafür werden mehr geläufige Worte im laufenden Text abgekürzt.

In 16,6% der Texte werden Beispiele gegeben wie

Die in der Mitte des Foyers aufgestellten 2 Ausstellungsvitrinen sind in einen Gang (Block A oder B) zu rücken. Außerdem ist der Tisch mit den Auslagen wegzuräumen (Vorschlag: vorübergehend deponieren im Wickelraum) (VM.FB3.05).

Die Texte, in denen mit aussagekräftigen Überschriften gearbeitet wird (33,3%), geben dem Leser die Möglichkeit, die inhaltliche Struktur des Textes wesentlich leichter zu erfassen.

Bei der Benennung konkreter Personen werden bevorzugt (60,0%) die wirklichen Namen genannt.

Die durchschnittliche Länge eines Absatzes beträgt 2,1 Sätze.

Außer Aufzählungen (33,3%) gibt es keine weiteren gestalterischen Besonderheiten, d.h. es gibt keine Tabellen, Grafiken oder andere Hilfsmittel, um die Inhalte mit visuellen Mitteln zu verdeutlichen bzw. einprägsamer zu machen.

In 66,7% der Betreffzeilen wird nur der Vermerkgegenstand ohne jede weitere Angabe genannt, die Aussage darüber folgt erst im laufenden Text.

Die besondere Textsorte des Vermerks, die nicht notwendigerweise einen direkten Adressaten braucht, weist auch für ihre Anwendbarkeit Besonderheiten auf: Texte dieser Art zielen nicht

¹⁰ Notarzteinsatzfahrzeug

¹¹ Löschzug Nord = Abteilung der Feuerwehr

unbedingt auf eine Anschlusshandlung, sondern dienen oft nur der reinen Dokumentation, daher ist die mit 66,7% verhältnismäßig niedrige Anzahl der Texte, die eine Handlung erfordern, nicht verwunderlich.

Direkte Anweisungen sind nur bei der Hälfte der Texte formuliert, die zu 16,7% optisch hervorgehoben wurden und zumeist den Schluss des Vermerkes bilden:

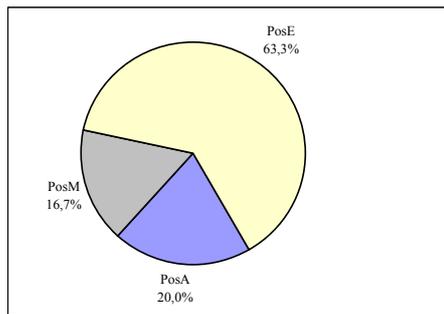


Abb. 4-13: Positionierung der Handlungsanweisungen

4.1.3.2 Fachbereich 5

Die durchschnittliche Satzlänge ist mit 16,3 Wörtern in diesem Zusammenhang als normal zu bezeichnen.

Auffällig ist eher der Trend zu längeren Schreiben, da auch dreiseitige Texte vorhanden sind. Das Verhältnis ist folgendermaßen:

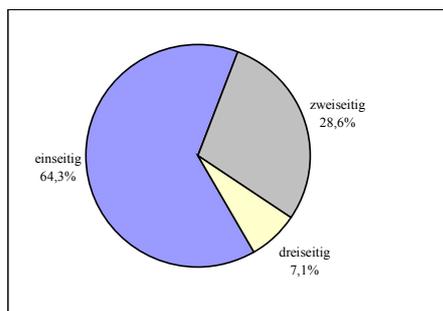


Abb. 4-14: Verteilung Textlänge

Auch die Schreiben selbst sind etwas aufwändiger gestaltet, denn es gibt zu dem sonst üblichen Fettdruck auch kursiv (7,1%), gesperrt (7,1%) und unterstrichen (14,2%) gedruckte Passagen.

Der Fettdruck ist bei 21,4% der Texte nicht nur in der Betreffzeile, sondern auch im laufenden Text zu finden, es werden aber keinerlei Grafiken benutzt.

Die Mischung der verwendeten Satzarten ist etwas ausgewogener, wenn auch die Bevorzugung der Einzelsätze nicht zu leugnen ist:

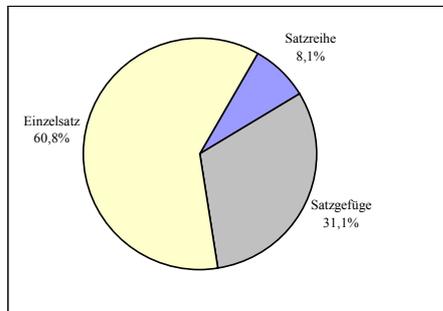


Abb. 4-15: Aufteilung der Satzarten

Der Anteil der Nomen an der Gesamtwortzahl bewegt sich mit 25,4% im üblichen Rahmen, wobei auch die Wörter mit mehr als drei Silben in üblicher Zahl (28,4%) enthalten sind.

Abstrakte Begriffe (51,0%) wie „Pfändungsschutz“ (VM.FB5.01) oder „Abtretungserklärung“ (VM.FB5.03) halten sich mit konkreten Bezeichnungen (49,0%) wie „Geschwister“ (VM.FB5.06) oder „Wohnung“ (VM.FB5.08) die Waage.

In 14,3% der Briefe werden Beispiele genannt, ansonsten werden Fachausdrücke (3,9%) oder Abkürzungen (3,3%) ausgesprochen selten näher erklärt. Die übliche Form dafür ist eine Erklärung im laufenden Text in nachgestellten Klammern wie z.B.: „Die Fluktuation (Umzüge/Wegzüge) ist [...].“ (VM.FB5.05).

Dazu kommt, dass diese Abkürzungen nicht durchgängig gleich benutzt werden, sondern in unterschiedlicher Weise gebildet werden, wie „die Bewilligung des pauschalierten WG“¹² und im nächsten Satz: „Für den zurückliegenden Zeitraum ist pauWoG umzubuchen.“ (VM.FB5.04).

Auch wenn davon auszugehen ist, dass die betroffenen Verwaltungsmitarbeiter mit dem Gebrauch dieser Abkürzungen vertraut sind, so erschwert doch die uneinheitliche Schreibweise ein und desselben Begriffes innerhalb eines Textes die Verstehbarkeit unnötigerweise.

Die vielen Abkürzungen sind in den Vermerken des Fachbereichs 5 nicht hauptsächlich auf Paragraphen- und Gesetzesverweise zurückzuführen, denn diese sind nur in 14,3% der

¹² Gemeint ist pauschaliertes Wohngeld.

Texte zu finden, vielmehr spiegeln die Vermerke die Intention des Autors wieder, einige Gedanken und Anmerkungen in Stichpunkten festzuhalten, d.h. ein Vermerk wird vermutlich oft schnell „mal eben“ verfasst, daher sind Abkürzungen wie „m. d. B. um weitere Veranlassung“¹³ (VM.FB5.03), „o.g. bezieht seit März 96 SH“¹⁴ (VM.FB5.04) oder „Vorsichtshalber erfolgte eine OB.“¹⁵ (VM.FB5.09) durchaus üblich, zumal davon ausgegangen werden kann, dass alle Sachbearbeiter als Experten in der Lage sind, die benutzten Abkürzungen wieder zu entschlüsseln.

Die Absätze sind mit durchschnittlich 2 Sätzen als übersichtlich zu bezeichnen.

In den Texten des Fachbereich 5 sind sowohl Tabellen (14,3%) als auch Aufzählungen (7,1%) zu finden, die die Übersichtlichkeit positiv beeinflussen; der überwiegende Teil verzichtet jedoch auf diese Hilfsmittel, obwohl sie häufig genauso angebracht gewesen wären.

Erstmalig wird auch mit Fußnoten (7,1%) gearbeitet, um den laufenden Text nicht unnötig zu unterbrechen, wobei die Information in der Fußnote nicht notwendigerweise zum Verständnis des laufenden Textes nötig ist, sondern mehr als eine Ergänzung zu betrachten ist.

Da jedoch insgesamt mit wenig Erklärungen gearbeitet wird, ist der seltene Einsatz der Fußnoten nachzuvollziehen.

Die Betreffzeile der Vermerke des Fachbereich 5 gibt keinen wesentlichen Aufschluss über den Inhalt des Vermerks, denn zu 78,6% wird hier nur das Objekt erwähnt.

In 78,6% der Vermerke ist eine direkte Handlung erforderlich, die aber nicht immer (64,3%) auch konkret formuliert wird.

Die Handlungsanweisung ist jedoch nicht ohne weiteres im Text zu finden, da sie in keinem Fall optisch hervorgehoben wurde und auch nur in 35,7% der Texte einen eigenen Absatz bildet. Die Anfangsposition wurde in keinem Vermerk festgestellt:

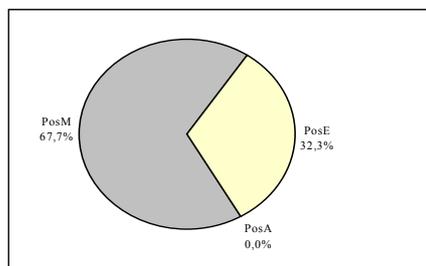


Abb. 4-16: Positionierung der Handlungsanweisung

¹³ mit der Bitte um weitere Veranlassung

¹⁴ oben genannter bezieht seit März 1996 Sozialhilfe

¹⁵ Vorsichtshalber erfolgte eine Ortsbesichtigung.

Da die Betreffzeile kaum (7,1%) Aufschluss über die Intention des Schreibens gibt und die Handlungsanweisung überwiegend mitten im Text zu finden ist, muss in jedem Fall der gesamte Text gelesen werden, um die intendierte Anschlusshandlung durchführen zu können.

4.1.3.3 Fachbereich 6

In ihren zu 80% einseitigen Vermerken neigen die Autoren des Fachbereich 6 zur Bildung von relativ kurzen Sätzen, denn die durchschnittliche Satzlänge liegt bei 14,5 Wörtern.

Außer dem vereinzelt Vorkommen von Unterstreichungen (20%) weisen die Texte keine weiteren Formatierungen auf, denn auch der Fettdruck wird in sämtlichen Texten ausschließlich in der Betreffzeile benutzt.

Wenn auch ab und zu Satzreihen gebildet wurden, ist die meist verwendete Art des Satzbaus der Einzelsatz:

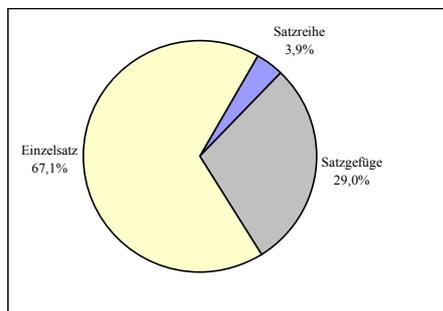


Abb. 4-17: Verteilung der Satzarten

Da in keinem der Texte Überschriften verwendet werden, ist die inhaltliche Orientierung für den Leser erst nach der Lektüre des Gesamttextes möglich.

Die Verwendung des Passiv (28,6%), der Anteil der Nomen (26,3%) und der darin enthaltene Anteil an Wörtern mit mehr als drei Silben (33,6%) weist in diesem Zusammenhang keine Besonderheiten auf.

Lediglich die sehr niedrige Anzahl der abstrakten Begriffe (32,1%) kann wieder als Indiz dafür gewertet werden, dass die Inhalte des Fachbereich 6 deutlich gegenständlicher sind als die der beiden anderen Fachbereiche, denn Ausdrücke wie „Bodenplatte“ (VM.FB6.01),

„Pflanzensaft“ (VM.FB6.03) oder „Dachgeschoss“ (VM.FB6.06) sind häufiger anzutreffen als „Auszahlungsanordnung“ (VM.FB6.05) oder „Sammelnachweishaushaltsstelle“ (VM.FB6.05).

Allerdings wird die Verstehbarkeit der Aussagen durch die Verwendung von Partizipialattributen (8,9%) wie

Die ihm nunmehr vom Fachplanungsbüro vorgelegten Pläne hätten die von ihm eingebrachten Änderungen berücksichtigt. (VM.FB6.02)

oder

Eine mitten in dieser 3er-Gruppe stehende und durch das Buschwerk teilweise verdeckte Straßenleuchte (VM.FB6.09)

erheblich erschwert, da der Leseprozess nicht zügig nach vorn gerichtet werden kann.

Die verwendeten Fachausdrücke (3,8%) wie „Aufkantungen“ (VM.FB6.01) oder „Auszahlungsabgangsordnung“ (VM.FB6.05) werden ebenso als bekannt vorausgesetzt und nicht näher erklärt wie die Abkürzungen (1,7%), z.B. „LSNRW“¹⁶ (VM.FB6.02) oder „RiStWeg“¹⁷ (VM.FB6.05), wobei Gesetzesverweise nur in 10% der Vermerke erwähnt werden.

In 20% der Vermerke werden Beispiele genannt, um die nicht eindeutigen Aussagen zu präzisieren, wie etwa „Wenn möglich sollte die Bekämpfung bei geringer Lichteinstrahlung, z.B. abends oder bei starker Bewölkung erfolgen.“ (VM.FB6.03), die übrigen Texte setzen ein entsprechendes Vorwissen des Lesers voraus: „Der Farbton sei grundsätzlich frei wählbar, empfehlenswert sei aber ein historischer Putzton.“¹⁸ (VM.FB6.06).

Die in den Vermerken angesprochenen Personen werden meist (68,8%) mit ihrem kompletten Namen benannt, seltener (32,2%) mit ihrer Funktion.

Die verhältnismäßig kurzen Absätze (durchschnittlich 1,9 Sätze) spiegeln das allgemeine Bemühen der Autoren wieder, möglichst knapp und präzise nur die notwendigsten Informationen zu vermitteln. Jeder Absatz bildet eine Informationseinheit, die zumeist auch ohne den vorhergehenden oder darauffolgenden Absatz in sich verständlich wäre.

Diese isolierte Darstellungsform, die noch durch den überwiegenden Gebrauch von Einzelsätzen unterstrichen wird, dient zwar der optischen Übersichtlichkeit und dem separaten Verständnis der Einzelinformationen, der Leser muss den übergeordneten Sinnzusammenhang des Gesamttextes jedoch selbst erarbeiten.

¹⁶ Landschaftsverband Nordrhein Westfalen

¹⁷ Richtlinien Straßen- und Wegegesetz

¹⁸ Es wird hier also vorausgesetzt, dass der Leser weiß, was ein historischer Putzton ist.

Die einzige optische Verständnishilfe, die in diesen Texten angeboten wird, ist die Aufzählung, die aber immerhin in fast der Hälfte der Texte (45%) verwirklicht wurde und eine wesentliche Orientierungshilfe darstellt.

Die Betreffzeile beinhaltet zu 70% nur die Nennung des Aussagegegenstandes, d.h. die eigentliche Textaussage wird erst am Schluss des Gesamttextes ersichtlich.

Da in 40% der Vermerke keine direkte Handlung erforderlich ist, d.h. nur die reine Information zu Papier gebracht und in die Akte geheftet wurde, sind direkte Handlungsanweisungen für konkrete Anschlusshandlungen nur in 60% der Texte enthalten.

Diese Anweisungen sind zu 20% durch Fettdruck oder Unterstreichung hervorgehoben, die übrigen Anweisungen sind nicht direkt erkennbar, zumal auch nur in 30% der Texte ein eigener Absatz dafür gebildet wurde.

Dazu kommt die häufig „versteckte“ Platzierung mitten im Text statt am Anfang oder am Ende:

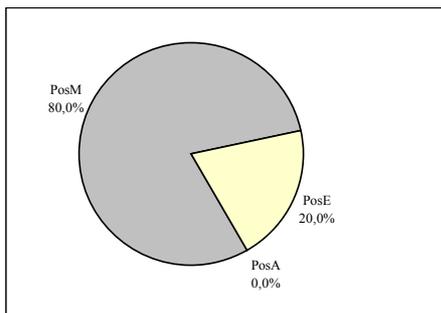


Abb. 4-18: Positionierung der Handlungsanweisungen

4.1.3.4 Fachbereichsvergleich

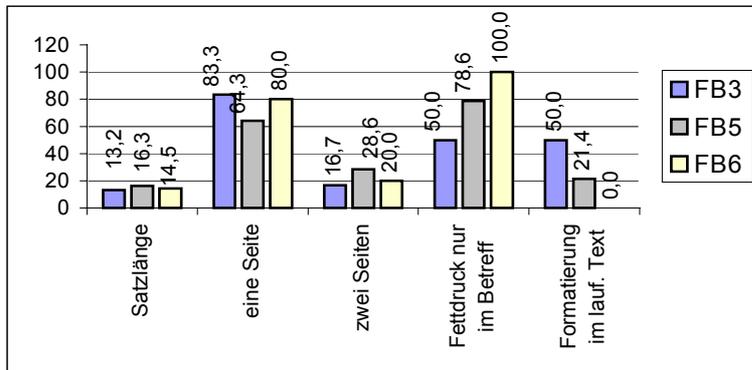


Abb. 4-19: Überblick der Lesbarkeitswerte

Die Grafik veranschaulicht den Trend des Fachbereichs 6 zu relativ kurzen Schreiben, die graphisch wenig aufwändig gestaltet sind, während der Fachbereich 5 zu den umfangreichsten Texten mit den längsten Sätzen neigt.

Dazu kommt beim Fachbereich 5 eine differenziertere Verwendung der graphischen Möglichkeiten durch Kursiv- oder Sperrdruck, der die so markierten Passagen besonders deutlich hervortreten lässt, zumal die Verwendung als sparsam dosiert bezeichnet werden kann und nicht durch übermäßigen Gebrauch an Wirkung verliert.

Insgesamt sind bezüglich der Lesbarkeit keine wesentlichen Unterschiede bei den einzelnen Fachbereichen festzustellen, alle Texte können als gut lesbar bezeichnet werden.

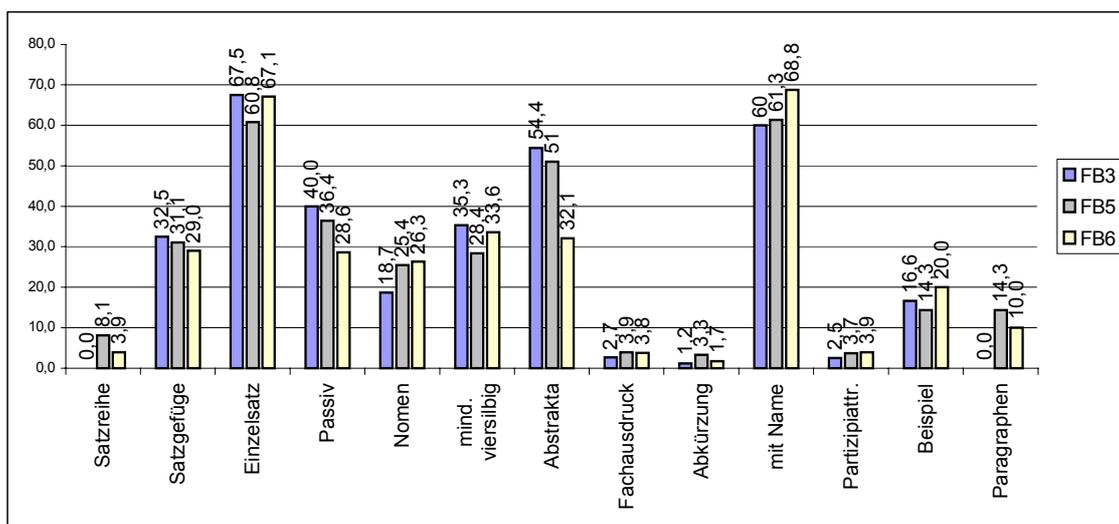


Abb. 4-20: Überblick der Verstehbarkeitswerte

Wirklich signifikante Unterschiede lassen sich beim Vergleich der Werte für die Kriterien der Verstehbarkeit zwischen den Fachbereichen nicht feststellen.

Wenn auch die vom Fachbereich 6 behandelten Inhalte deutlich gegenständlicher und damit zunächst verständlicher sind, unterscheiden sich die Schreiben in bezug auf Satzbau und Wortwahl nicht wesentlich von den Vermerken der anderen Fachbereiche. Fachausdrücke, formelhafte Redewendungen und Abkürzungen werden in sämtlichen Vermerken so benutzt, dass ein ganz spezielles Vorwissen vorausgesetzt werden muss.

Bemerkenswert ist die ausgesprochen seltene Erwähnung von Gesetzes- und Paragraphenverweisen in den Vermerken aller drei Fachbereiche (der Fachbereich 3 verzichtet sogar komplett darauf), was eine deutliche Erhöhung des Leseflusses zur Folge hat.

Die wenigen Beispiele und die beinahe völlig fehlenden Erklärungen von für den Laien unverständlichen Ausdrücken haben durchaus ihre Berechtigung, da diese Texte von Fachleuten für Fachleute geschrieben wurden, die eine unnötige Erklärung z.B. eines Fachausdrucks im Text als störend empfinden würden; die Verstehbarkeit ist daher insgesamt befriedigend.

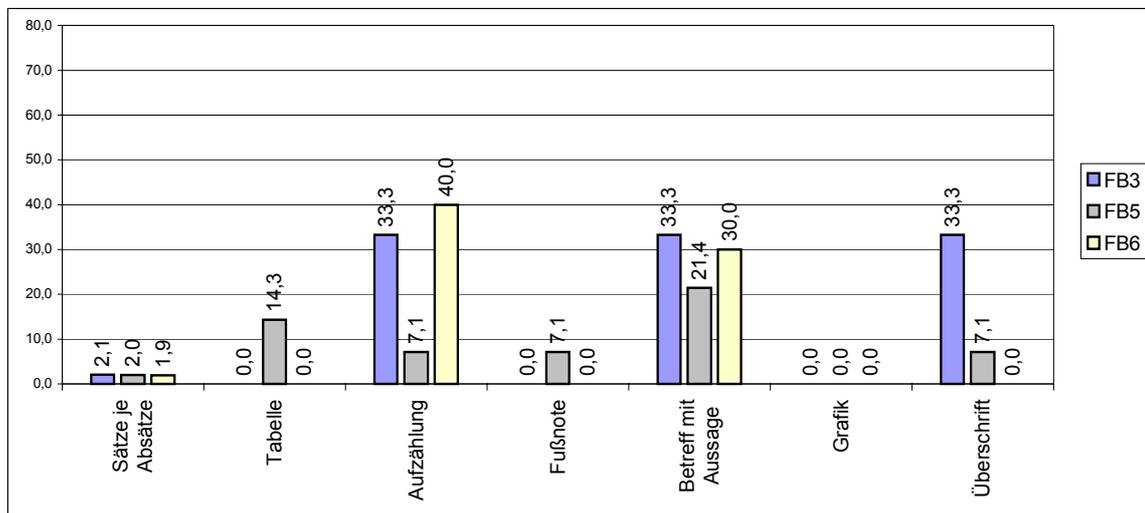


Abb. 4-21: Überblick der Brauchbarkeitswerte

Alle Texte sind sich in ihrer sparsamen Benutzung der möglichen Gestaltungsmittel einig. Im Grunde werden zur Verdeutlichung des Inhaltes nur Tabellen und Aufzählungen benutzt, wobei Aufzählungen die häufiger benutzte Variante darstellen.

Die ermittelten Werte für die einzelnen Fachbereiche können nicht als fachbereichstypisch angesehen werden, vielmehr ist ein allgemeiner Trend zu einer sehr einfachen Darstellung bei völligem Verzicht auf Grafiken, Piktogrammen oder ähnlichen visuellen Hilfsmitteln festzustellen.

Deutlich wird die Bevorzugung der Aufzählung vor der Tabellenform, was bei den untersuchten Texten tatsächlich als die brauchbarere Darstellungsform angesehen werden muss. Insgesamt ist die Brauchbarkeit damit ausreichend.

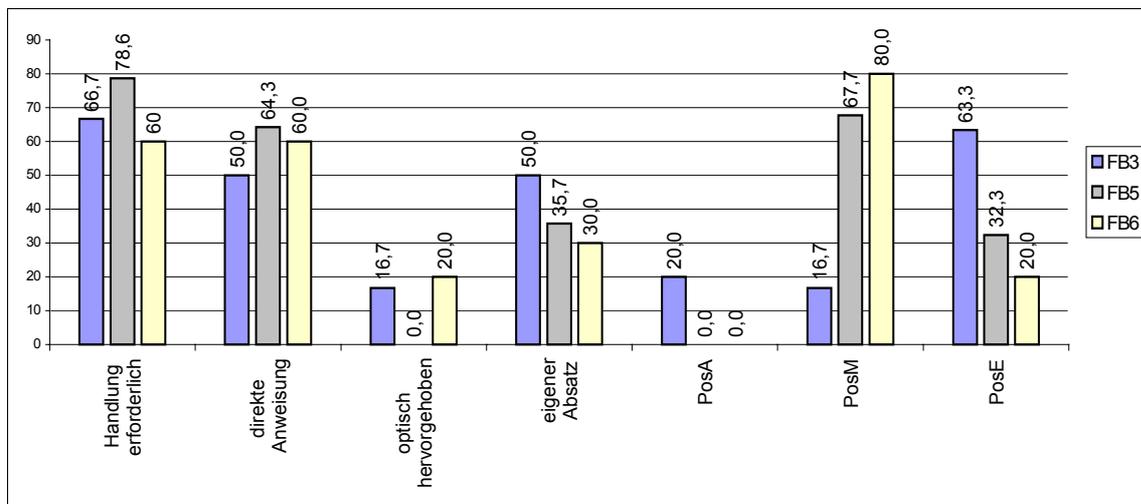


Abb. 4-22: Überblick der Anwendbarkeitswerte

In bezug auf die Anwendbarkeit sind keine wesentlichen Unterschiede zwischen den Fachbereichen festzustellen.

Recht einheitlich ist die fehlende Struktur bei der Platzierung der Handlungsanweisung: im Grunde kann sie überall im Text stehen, deutlich wird aber die Bevorzugung der Mittelposition, obwohl dies nicht unbedingt dem Verständnis dient.

Obwohl der Fachbereich 3 die wenigsten direkten Handlungsanweisungen in seinen Vermerken aufweist, ist er doch am meisten bemüht, auf diese Anweisungen besonders aufmerksam zu machen. Nicht nur, dass entschieden öfter ein eigener Absatz für die Handlungsanweisung gebildet wurde, er befindet sich auch bedeutend öfter direkt am Anfang und vor allem am Ende der Vermerke, so dass die Anwendbarkeit schon wegen der besseren Memorierbarkeit aufgrund der exponierten Positionierung deutlich erhöht wird.

Insgesamt kann die Anwendbarkeit als befriedigend beurteilt werden, insbesondere weil ein Großteil der Texte der reinen Information dient und die einzige Anschlusshandlung die Erkenntnis sein muss, dass es keine unmittelbare Anschlusshandlung gibt.

4.2 Höflichkeit

Um die Ergebnisse der Analyse in diesem und in den Abschnitten 5.2 und 6.2 quantitativ besser messbar zu machen, wurden auf Wortebene drei Gruppen gebildet, die als Indikator für sprachliche Höflichkeit dienen sollen: Verben, Modalverben und Adverbien/Partikeln.

Diese Wortgruppen wurden jeweils weiter unterteilt in Wörter, die eine Gesichtsbedrohung oder eine Gesichtsschonung bzw. -stärkung bewirken.

Bei den Verben und Adverbien wurde zusätzlich noch danach unterschieden, ob bei einer Gesichtsbedrohung das negative oder das positive Gesicht betroffen ist bzw. ob eine Abschwächung der negativen Gesichtsbedrohung oder eine Stärkung des positiven Gesichts erzielt wird.

Die Modalverben dagegen beziehen sich nur auf das negative Gesicht, daher wurde nicht gesondert nach positivem und negativem Gesicht unterschieden.

Das Textkorpus wurde analog zur Verständlichkeitsanalyse (vgl. Abschnitt 4.1) in Untergruppen eingeteilt.

Für jede dieser Untergruppen (z.B. alle Bescheide des Fachbereichs 3) wurde für jede der drei Wortgruppen (also Verben, Modalverben und Adverbien/Partikeln) eine zunächst leere Matrix gebildet, die sich erst bei der Analyse der Einzeldokumente mit Wörtern und Werten füllte, d.h. es wurde nicht auf die Existenz bestimmter vordefinierter Wörter und Ausdrücke geprüft, sondern die Matrix erweiterte sich mit der Lektüre, so dass es keine absoluten Nullwerte gibt. Mit anderen Worten: jedes in der Matrix aufgeführte Wort wird in mindestens einem Dokument verwendet. Andererseits sagt die Matrix nichts über Ausdrücke aus, die nirgendwo verwendet werden, d.h. es wird nicht auf das Fehlen bestimmter Worte geprüft.

Ansonsten wurde jedes Vorkommen (auch mehrmals in einem Dokument) in der Matrix hochgezählt.

Die Einteilung der drei Gruppen stellt sich demnach folgendermaßen dar:

Verben:

- ☞ ☹ Bedrohung des negativen Gesichts, z.B. durch *zu tun haben, zu tun sein, fordern, anordnen*.
- ☞ ☺ Bedrohung des positiven Gesichts, z.B. durch *androhen, beschuldigen, erinnern, hinweisen*.

- 👉 ☹️ Abschwächung der negativen Gesichtsbildung z.B. durch *freistehen, vorschlagen, anbieten, Gelegenheit geben*.
- 👉 😊 Stärkung des positiven Gesichts, z.B. durch *bedauern, bitten, wünschen, zustimmen*.

Adverbien/Partikeln:

- 👉 ☹️ Bedrohung des negativen Gesichts, z.B. durch *unverzüglich, umgehend, unbedingt, genauestens*.
- 👉 😊 Bedrohung des positiven Gesichts, z.B. durch *erneut, dringend, vorsätzlich, grob fahrlässig*.
- 👉 ☹️ Abschwächung der negativen Gesichtsbildung z.B. durch *baldmöglichst, möglicherweise, eventuell, ausnahmsweise*.
- 👉 😊 Stärkung des positiven Gesichts, z.B. durch *auf Wunsch, gern, bitte, leider*.

Modalverben:

- 👉 ☹️ Bedrohung des negativen Gesichts, z.B. durch *müssen, sollen, nicht dürfen*.
- 👉 😊 Abschwächung der negativen Gesichtsbildung z.B. durch *können, sollten, müssten*.

Die Prozentangaben bei den Wortbeispielen in den folgenden Abschnitten beziehen sich auf ihre jeweilige Gruppe, d.h., dass z.B. alle innerhalb der Texte eines Fachbereichs genannten image-relevanten Verben in ihrer Gesamtsumme 100% bilden.

Die Anzahl der Nennungen eines einzelnen Verbs wurde dann prozentual zur Anzahl der Gesamtnennungen aller Verben dieser Gruppe berechnet.

Die Verfahrensweise bei den beiden übrigen Gruppen ist analog.

Die Ermittlung der Gesamtwerte aus den Untergruppenwerten für den Fachbereichs- und Textsortenvergleich wurde auf die gleiche Weise durchgeführt wie bei der Verständlichkeitsanalyse (vgl. Abschnitt 4.1).

4.2.1 Anschreiben an andere Behörden

4.2.1.1 Fachbereich 3

Obwohl in allen Briefen des Fachbereichs 3 der Briefkopf korrekt gestaltet wurde, werden die Höflichkeitsregeln für die Briefanrede bzw. den Schlussgruß nur bei 20% der Schreiben eingehalten. Alle Anschreiben sind an Behördenadressen ohne Nennung einer Kontaktperson gerichtet, was zumindest die höflich-unpersönliche Anrede ‚Sehr geehrte Damen und Herren‘ hätte erwarten lassen können, stattdessen sind 80% der Briefe ohne jegliche Anrede oder Schlussgrüße¹, was den geschäftsmäßig nüchternen Charakter mit der Beschränkung auf das unbedingt Notwendige betont.

Wenn auch in keinem Fall die Form des direkten Imperativs gewählt wurde, sind abschwächende Partikeln oder Adverbien wie *bitte* oder *wenn möglich* und Modalverben wie *dürfen* oder *können* als Zusatz zu den performativen Verben genauso wenig benutzt, d.h. alle Modalverben bewirken ausschließlich die Verstärkung der negativen Gesichtsbedrohung:

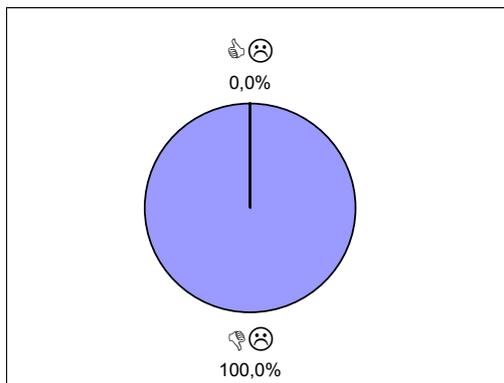


Abb. 4-23: Modalverben

Die hier verwendeten Adverbien *umgehend* (2,1%) bzw. etwas weniger stark *möglichst umgehend* (9,1%) dienen nicht der Abschwächung der negativen Gesichtsbedrohung, sondern intensivieren diese eher noch, außerdem wird auf die Stärkung des positiven Gesichts komplett verzichtet:

¹ In aller Regel lautet diese Schlussformel ‚Mit freundlichen Grüßen‘ oder ‚Mit freundlichem Gruß‘, Abkürzungen wie ‚mfG‘ werden nicht benutzt.

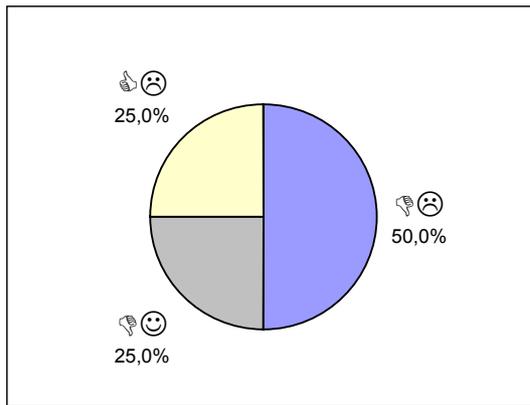


Abb. 4-24: Adverbien

Allerdings werden stark performative Verben wie z.B. *anweisen* (4,1%) auch recht selten benutzt, die gebräuchlichste Form ist eine Infinitivkonstruktion mit dem Verb *bitten* (36,4%): „Über das Ergebnis Ihrer Untersuchung bitte ich mich zu informieren.“ (AA.FB3.03).

Die Grafik stellt die Verteilung innerhalb der Verben dar:

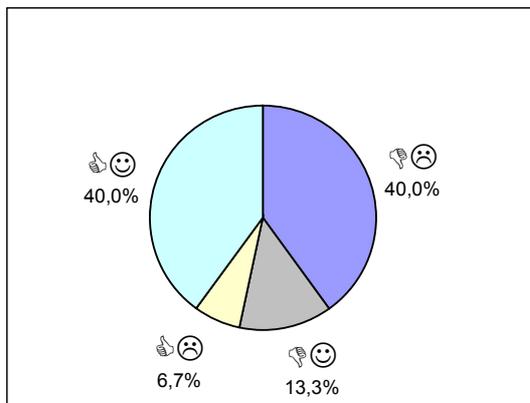


Abb. 4-25: Verben

4.2.1.2 Fachbereich 5

Alle Briefe haben einen formal korrekten Briefkopf, wobei die Anrede und Schlussformel nur in 81,8% vorhanden ist. Die wenigen Fälle, in denen ein konkreter Ansprechpartner im Briefkopf angegeben ist (9,1%), greifen diese Angabe in der Briefanrede wieder auf, so dass die anonyme Formulierung „Sehr geehrte Damen und Herren“ durch die persönlichere Form „Sehr geehrter Herr Mustermann“ ersetzt wird.

Modalverben zur Abschwächung der performativen Verben wie z.B. „Ich *möchte* Sie bitten“ werden ebenso selten benutzt wie etwa *müssen* (13,3%) zur Betonung der Unausweichlichkeit der Anweisungen, am gebräuchlichsten ist der Einsatz des Modalverbs *können* (43%) zur Schonung des negativen Gesichts.

Die wenigen direkten Imperative (2,5%) werden durch *bitte* (1,2%) abgemildert: „Übersenden Sie mir bitte die geforderte Bescheinigung.“ (AA.FB5.04), wobei das Attribut *geforderte* statt z.B. *gewünschte* die abmildernde Wirkung partiell zurücknimmt.

Das häufigste performative Verb ist neben *beantragen* (10,0%) wiederum *bitten* (27,5%), das sowohl mit einem Infinitiv „Ich bitte Sie, mir nach Abschluß des Unterhaltsprozesses eine Kopie des Urteils zu übersenden.“ (AA.FB5.02) als auch mit der substantivierten Verbform „Ich bitte um Überprüfung“ (AA.FB5.05) kombiniert wird.

Durchaus üblich (7,5%) ist hier auch die Substitution der Verbform durch die noch knappere und unpersönlichere Formulierung *Bitte um ...* wie z.B. „mit der Bitte um Kenntnisnahme“ (AA.FB5.11), da auf diese Weise weder ein handelndes Subjekt noch ein direktes Objekt für die grammatikalische Vollständigkeit des Satzes benötigt wird.

Erwähnenswert sind die sprachlich eher verdeckten Performative (25,0%), die eine tiefere Kenntnis der verwaltungsinternen Abläufe voraussetzen, da es sich um formelhafte Wendungen handelt wie z.B. „Unter Rücksendung der beigelegten Durchschrift“ (AA.FB5.01) oder „zur Kenntnisnahme und ggf. weiteren Veranlassung“ (AA.FB5.11).

Diese indirekte Form einer Handlungsanweisung schont das negative Gesicht, indem die geforderte Handlung völlig losgelöst von den agierenden Personen als eine Art Gesetz betrachtet wird, dem alle gleichermaßen unterliegen und das somit keine hierarchischen Beziehungen signalisiert.

Nur sehr selten (1,9%) gibt es Hinweise für die Stärkung des positiven Gesichts, wie z.B.

Für weitere Fragen stehen Herr [...] und ich selbstverständlich zur Verfügung. Auf Wunsch kann ich Ihnen die Fallakte überlassen. (AA.FB5.05)

oder

Für Ihre Bemühungen bedanke ich mich im voraus. (AA.FB5.10).

Der grafische Überblick für die Werte des Fachbereichs 5 ist so:

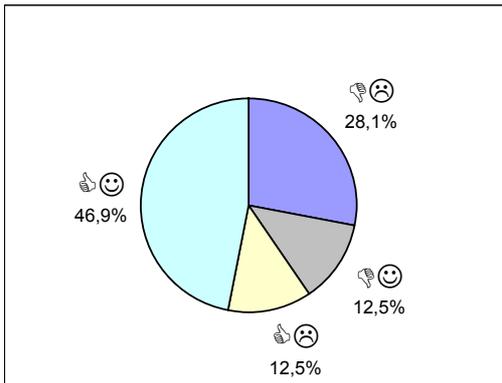


Abb. 4-26: Verben

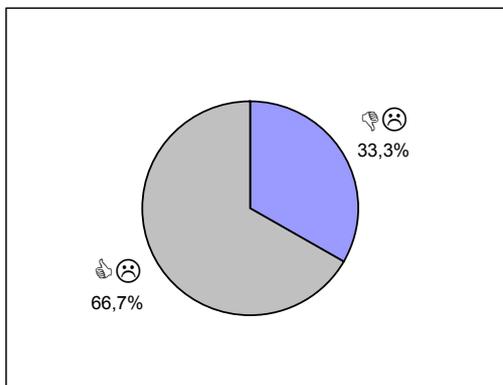


Abb. 4-27: Modalverben

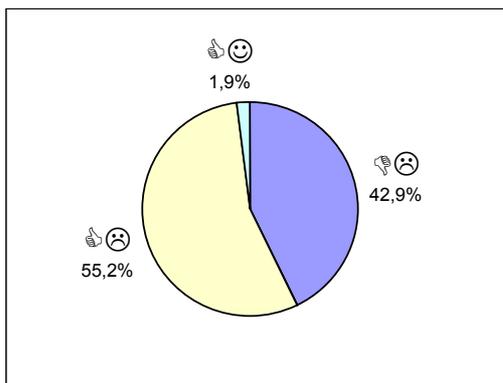


Abb. 4-28: Adverbien

4.2.1.3 Fachbereich 6

Während alle Schreiben den Briefkopf korrekt gestaltet haben, sind in Bezug auf die Anrede und die Schlussformel einige Unregelmäßigkeiten festzustellen: in einigen Briefen (10,0%) gibt

es eine Anrede, aber es fehlt die Schlussformel, in anderen Briefen (20,0%) ist es umgekehrt. 70,0% bilden diese „rituellen Klammern“ (vgl. Abschnitt 2.4.2) aber durchaus korrekt und wählen die persönlichere Briefanrede mit der Namensnennung des Ansprechpartners, sofern es im Briefkopf bereits so angegeben war.

Zur Betonung der geforderten Handlung wird in 10,3% das Modalverb *müssen* verwandt, z.B. „Den Abfällen müssen Erklärungen über Art und Beschaffenheit des Stoffes beiliegen“ (AA.FB6.04), die dem Adressaten keinen Ermessensspielraum geben, gleichzeitig bewirkt aber die unpersönliche und damit indirektere Formulierung eine Abschwächung dieser Gesichtsbefehl.

Die Formulierung „Gefährliche Substanzen sollten möglichst durch chemische Reaktion in möglichst unbedenkliche Stoffe überführt werden“ (AA.FB6.04) ist dagegen von vorneherein durch das Modalverb *sollten* (6,9%) eine weniger starke Bedrohung des negativen Gesichts, zumal der Zusatz *möglichst* (6,8%) noch weiter zur Abschwächung beiträgt.

Eine echte Stärkung des positiven Gesichts durch adverbiale Zusätze gibt es nicht, wohl aber das Bemühen, die Bedrohung des negativen Gesichts abzuschwächen. Die Wahl des Verbs *bitten* (41,4%) statt anderer stark performativer Verben bewirkt zumindest formal eine Gesichtsschonung.

Neben dem formelhaften Gebrauch (17,1%) einiger feststehender Redewendungen (vgl. Abschnitt 4.2.1.2) zur Auslösung bestimmter Verwaltungstätigkeiten ist auch die folgende Infinitivkonstruktion mit dem Hilfsverb *sein* als durchaus typisch (10,3%) anzusehen: „Nach Ihrer Auskunft ist die gesamte Grundstücksfläche zu versiegeln.“ (AA.FB6.05). Sie folgt dem üblichen Trend einer möglichst unpersönlichen Formulierung, die dem Adressaten die übergeordnete Gültigkeit der Forderung suggeriert und daher als Abschwächung eines ansonsten unumstößlich feststehenden Handlungszwangs bewertet werden kann.

Die Werte im Überblick:

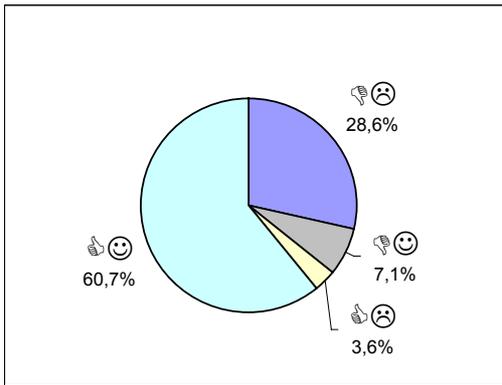


Abb. 4-29: Verben

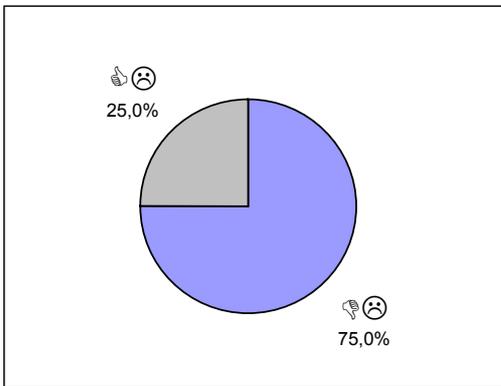


Abb. 4-30: Modalverben

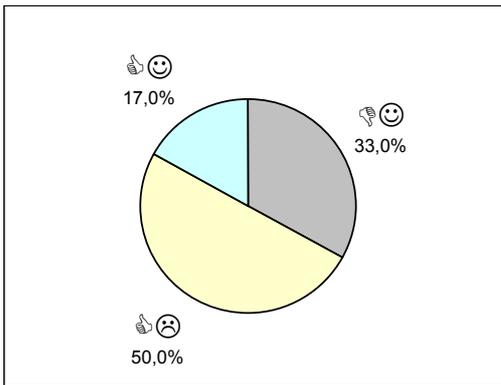


Abb. 4-31: Adverbien

4.2.1.4 Fachbereichsvergleich

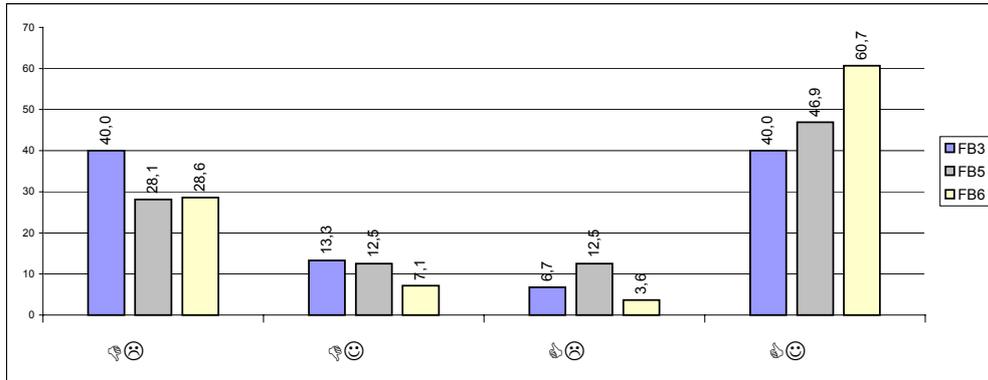


Abb. 4-32: Verben im Fachbereichsvergleich

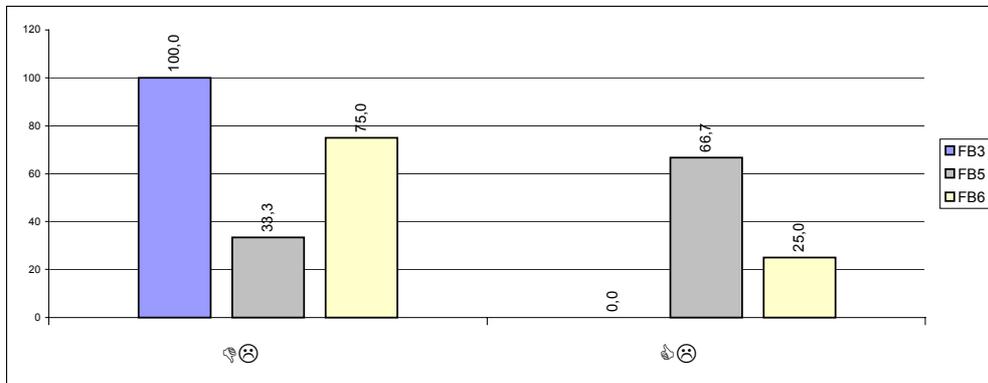


Abb. 4-33: Modalverben im Fachbereichsvergleich

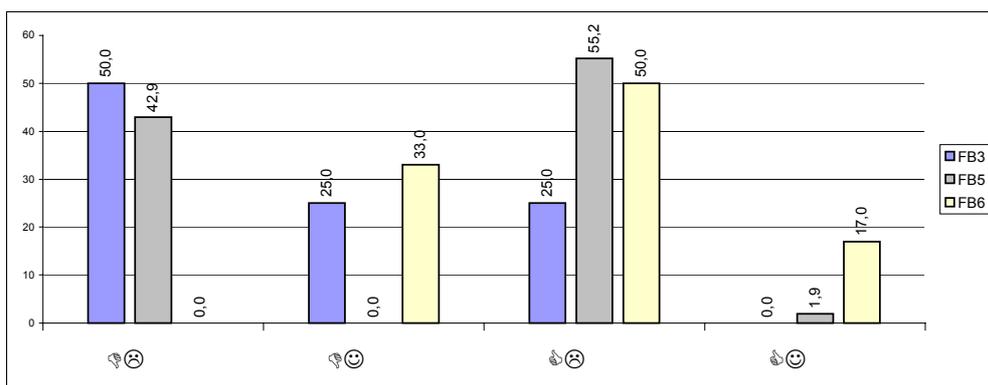


Abb. 4-34: Adverbien im Fachbereichsvergleich

In allen Fachbereichen wird der direkte Imperativ möglichst vermieden.

Das Verb *bitten* ist durchgängig am gebräuchlichsten, um eine Forderung zu artikulieren, dasselbe gilt für die unpersönlichere Formulierung *Mit der Bitte um ...* bzw. *es ist zu tun*.

Modalverben zur Schonung des negativen Gesichts werden im Fachbereich 3 überhaupt nicht benutzt, wobei generell festzustellen ist, dass die Formulierungen so knapp wie möglich gehalten werden, was durch den Gebrauch formelhafter Wendungen noch unterstützt wird.

Fachbereich 3 stellt dahingehend eine Besonderheit dar, als dass diese Wendungen hier völlig fehlen, dafür bewirken sämtliche benutzte Modalverben eine Verstärkung der negativen Gesichtsbedrohung.

Auch für die insgesamt spärliche Verwendung von Adverbien und Partikeln zeigt der Trend des Fachbereichs 3 Unterschiede zu den übrigen Fachbereichen: während im Fachbereich 5 und vor allem im Fachbereich 6 die verwendeten Adverbien für eine Abschwächung der Gesichtsbedrohung sorgen, bewirken die im Fachbereich 3 benutzten Adverbien genau das Gegenteil.

Diese Tendenz zur Unhöflichkeit des Fachbereichs 3 setzt sich bei der Betrachtung der Briefanrede bzw. der Grußformel am Schluss des Briefes fort: erstaunlich oft wird hier auf diese rituellen Höflichkeitsfloskeln komplett verzichtet, so dass der kommunikative Interaktionsaspekt zwischen Verfasser und Leser völlig hinter der reinen Informationsvermittlung zurücktritt.

Insgesamt wird auf die Stärkung des positiven Gesichts fast gar nicht geachtet, während andererseits die unmittelbare Bedrohung des negativen Gesichts durch direkte Imperative so gut wie immer vermieden wird.

Die folgende Grafik zeigt das Verhältnis von gesichtsbedrohenden zu gesichtsschonenden Ausdrücken ohne weitere Aufteilung in positives oder negatives Gesicht in den Anschreiben an andere Behörden für jeden Fachbereich:

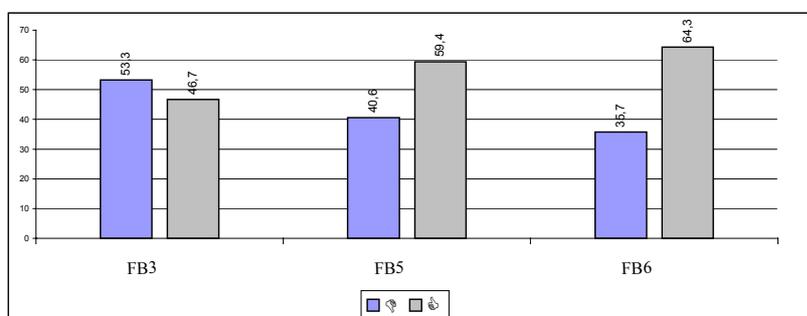


Abb. 4-35: Verben

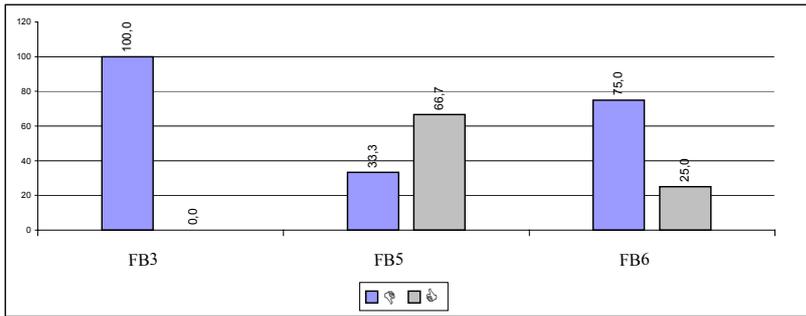


Abb. 4-36: Modalverben

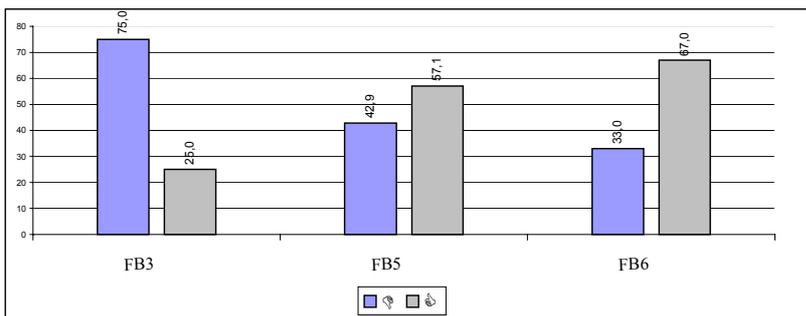


Abb. 4-37: Adverbien

4.2.2 Vermerke

Wegen ihres besonderen textsortenspezifischen Verwendungszwecks ohne einen konkreten Adressatenkreis ist es nicht verwunderlich, dass keiner der Texte einen Briefkopf, eine Anrede oder einen Schlussgruß enthält. Ihr Fehlen darf daher nicht unmittelbar als Zeichen der Unhöflichkeit gewertet werden.

4.2.2.1 Fachbereich 3

Das Verb *bitten* ist mit 36,7% die am häufigsten gewählte Möglichkeit, eine Forderung auszusprechen. Gleich darauf folgen mit 26,7% die Infinitivkonstruktionen mit dem Hilfsverb *sein* wie z.B.

Der v.g. Fahrzeugaufbau ist auszuschreiben. (VM.FB3.02)

oder

Die genannten Fundsachen sind daher zu vernichten. (VM.FB3.06).

Offenbar legen die Autoren der Vermerke des Fachbereichs 3 großen Wert auf eine Schonung des positiven Gesichts, denn es werden keinerlei Verben zu seiner Bedrohung

verwendet. Allerdings sind Abschwächungen der negativen Gesichtsbedrohung genauso wenig festzustellen, d.h. die Nachdrücklichkeit der Forderungen wird an keiner Stelle zurückgenommen, wenn auch Verstärkungen z.B. durch Modalverben wie *müssen* (14,2%) nicht unbedingt üblich sind.

Die Verteilung der Verben im Überblick:

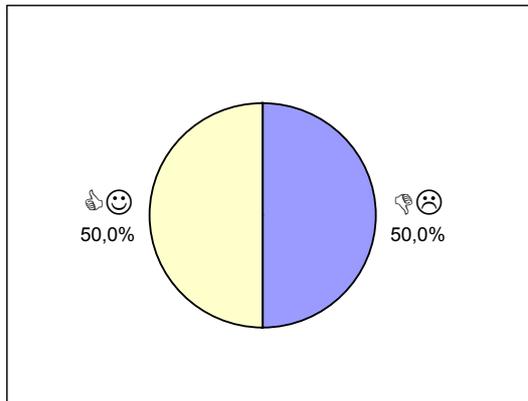


Abb. 4-38: Verben

Es werden mehr Ausdrücke zur Abschwächung der Gesichtsbedrohung wie *bitte* (6,7%) oder *wenn möglich* (6,7%) genannt als solche, die die Bedrohung noch verstärken, z.B. *umgehend* (3,3%).

Allerdings gibt es 10,0% imperativisch gebrauchter Infinitive, die aber durch ein *bitte* abgemildert werden, z.B.

Die Wunschzeiten bitte in der Anmeldung vermerken. (VM.FB3.03)

oder

Bitte die Putzhilfen unterrichten. (VM.FB3.05).

Die Adverbien verteilen sich so:

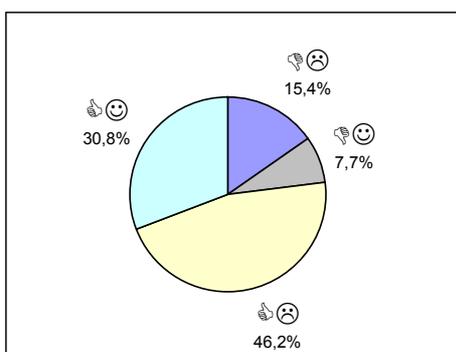


Abb. 4-39: Adverbien

Modalverben wie *sollen* (12,3%) oder *müssen* (14,2%) haben an sich im Gegensatz zu *können* (36,6%) eine Steigerung der Gesichtsbedrohung zur Folge, allerdings kann diese bedrohliche Wirkung wieder abgeschwächt werden, wenn, wie im folgenden Beispiel, der Autor sich durch die Benutzung des ‚wir‘ dem gleichen Zwang unterwirft: „Da die Löschgruppe Schwitten in diesem Jahr ihr 75-jähriges Jubiläum feiert, müssen wir unsere Startzeiten so früh wie möglich legen.“ (VM.FB3.03).

Der Gebrauch der Modalverben im Überblick:

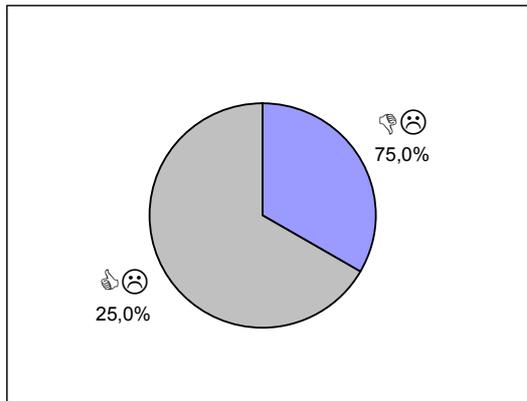


Abb. 4-40: Modalverben

Stärkungen des positiven Gesichts sind durchaus üblich, wenn auch oft eher indirekt: „Die Bediensteten des Ordnungsamts stehen auch jederzeit zur Verfügung, einige Aufgaben mit zu übernehmen.“ (VM.FB3.05).

4.2.2.2 Fachbereich 5

Im Fachbereich 5 werden insgesamt extrem wenig Adverbien zur Gesichtsbedrohung bzw. -stärkung benutzt, wobei die Adverbien zur Stärkung des positiven Gesichts deutlich überwiegen, z.B. *gern* (4,3%) oder *leider* (5,7%) in „Der Termin kann leider wegen Erkrankung des Unterzeichners nicht eingehalten werden.“ (VM.FB5.05).

Dies ist um so erstaunlicher, da gerade das Wort *leider* eine persönliche Emotionsäußerung des Autors darstellt, die bisher immer sehr bewusst vermieden wurde.

Der Überblick der Adverbien:

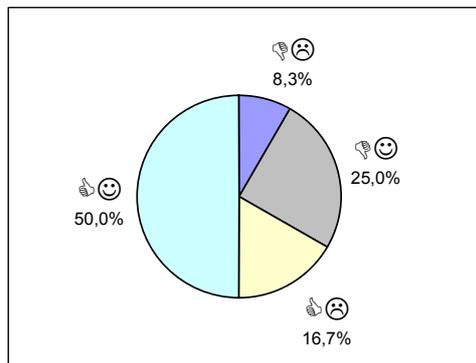


Abb. 4-41: Adverbien

Imperative werden nicht benutzt, allerdings ist die häufigste Formulierung der Infinitiv mit *sein* (39,6%), während das Verb *bitten* nur mit 7,5% vertreten ist.

Dazu kommt zwar der Gebrauch weiterer gesichtsschonender Verben wie *vorschlagen* (1,9%) oder *begrüßen* (1,9%), die aber zahlenmäßig auch in ihrer Summe so wenig ins Gewicht fallen, dass das Übergewicht der gesichtsbedrohenden Verben nicht zu übersehen ist.

Formulierungen wie

Für die Zeit vom 01.10.99 bis zum 31.12.99 ist von den Eheleuten [...] noch ein Wohngeldantrag aufzunehmen. (VM.FB5.02)

oder

Da es sich um eine einmalige Zahlung handelt, ist der Betrag auf einen angemessenen Zeitraum aufzuteilen. (VM.FB5.04)

sind deutlich am häufigsten vertreten, wobei die Benutzung der unterschiedlichsten Modalverben wie *sollen* (5,7%), *müssen* (7,5%), *möchten* (3,8%), sowie der schwächeren Formen *sollten* (13,2%), *könnten* (5,7%) und *dürften* (1,9%) besonders ins Auge fällt: „Dies möchte das Jugendamt [...] sicherstellen. [...] Das elterliche Personensorgerecht sollte ihnen deswegen entzogen [...] werden.“ (VM.FB5.06).

Die extrem häufige negative Gesichtsbedrohung wird hier durch den Vorschlagcharakter der Äußerungen erheblich abgeschwächt.

Der Gebrauch der Verben und Modalverben im Überblick:

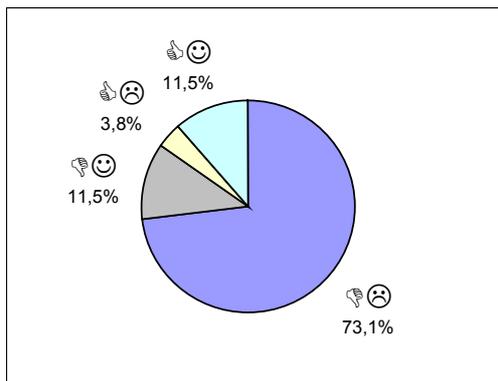


Abb. 4-42 Verben

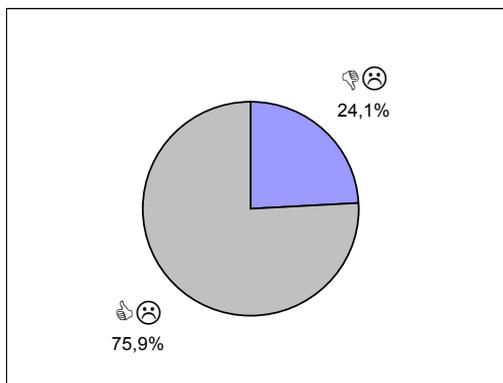


Abb. 4-43: Modalverben

4.2.2.3 Fachbereich 6

Der im vorangegangenen Abschnitt erwähnte Vorschlagcharakter der Äußerungen schlägt sich bei den Vermerken des Fachbereichs 6 besonders bei der Wahl der Verben nieder, denn der auffallend seltene Gebrauch von *bitten* (1,8%) wird durch Verben wie *vorschlagen* (3,6%), *empfehlen* (7,3%) oder *hinweisen* (1,8%) kompensiert.

Zwar gibt es auch direktere Aufforderungen mit *sein* und dem Infinitiv (7,3%) wie „Alle verwendeten Geräte sind nach dem Gebrauch zu reinigen.“ (VM.FB6.03), ganz direkt an den Leser gerichtete Imperative werden jedoch nicht benutzt.

Die Verben im Überblick:

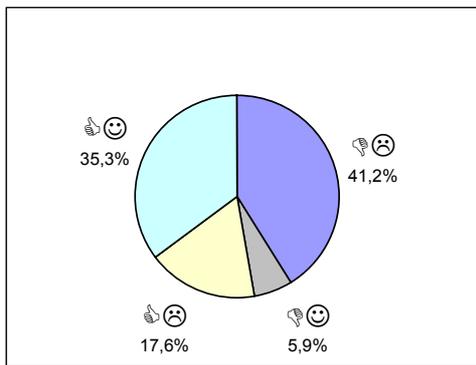


Abb. 4-44: Verben

Stattdessen werden die Aufforderungen durch Wörter wie *möglichst* (1,8%) oder *wenn möglich* (5,5%) und durch Modalverben wie *sollten* (20,0%), *können* (10,9%) oder *müssten* (18,2%) recht häufig in ihrer performativen Wirkung abgeschwächt: „Die Haustür sollte möglichst nicht angestrichen werden.“ (VM.FB6.06).

Andererseits werden die stärkeren Formen wie *müssen* (12,7%) und *nicht dürfen* (9,1%) nicht etwa durch gleichzeitige Stärkungen des positiven Gesichts relativiert, sondern wie im folgenden Beispiel noch verstärkt: „Die Fruchtdolden dürfen auf keinen Fall kompostiert werden.“ (VM.FB6.03).

Die Verteilung der Adverbien und Modalverben im grafischen Überblick:

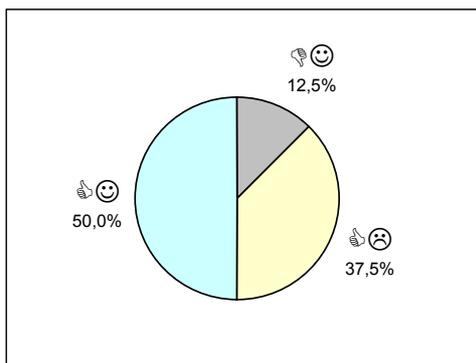


Abb. 4-45: Adverbien

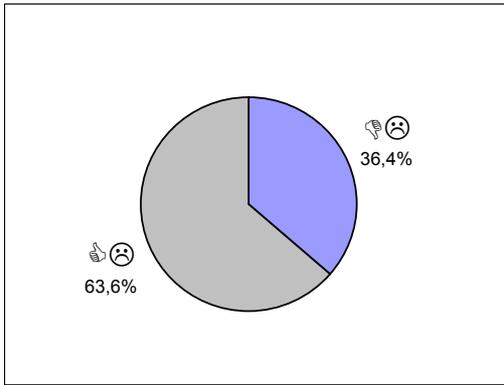


Abb. 4-46: Modalverben

4.2.2.4 Fachbereichsvergleich

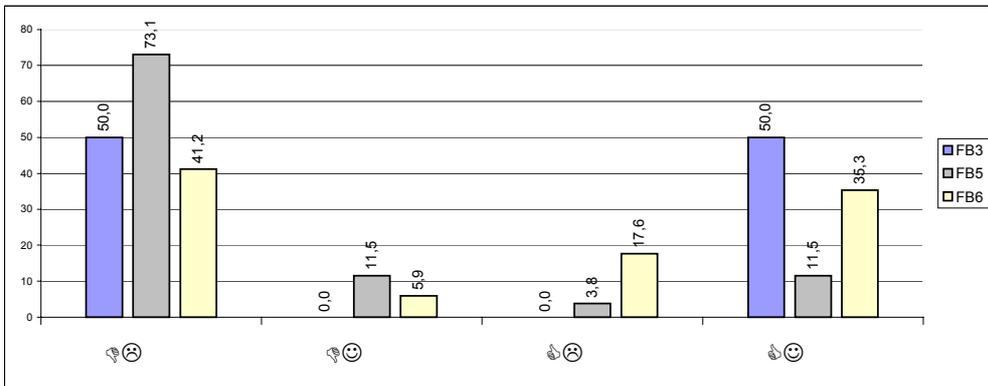


Abb. 4-47: Verben

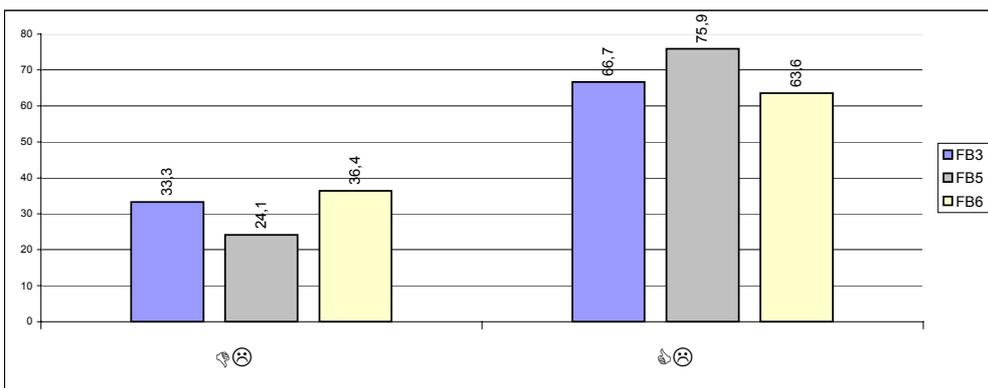


Abb. 4-48: Modalverben

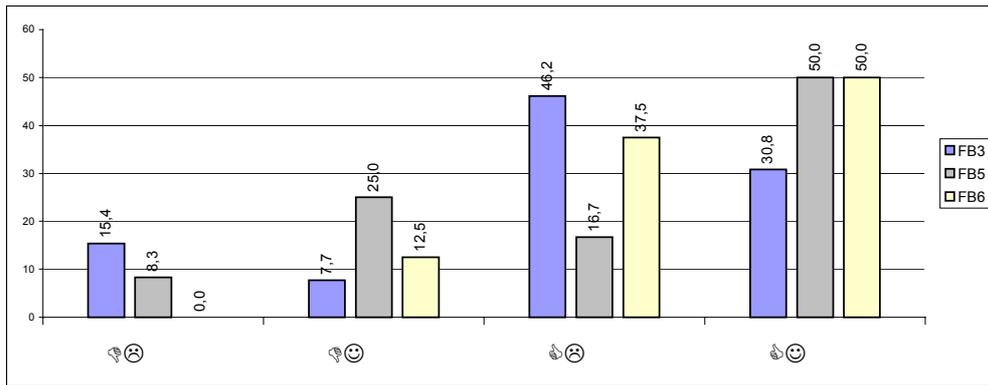


Abb. 4-49: Adverbien

Durchgängig für alle Fachbereiche zeigt sich die geringe Neigung zur Benutzung direkter Imperative, formelhafter Wendungen sowie der Gebrauch von Adverbien, die eine Verstärkung der Bedrohung des negativen oder positiven Gesichts bewirken würden, vielmehr wird hier recht einheitlich großer Wert auf eine Gesichtsschonung gelegt.

Dies zeigt sich ebenso bei der Verwendung von Modalverben, die in der Textsorte der Vermerke besonders häufig benutzt werden, um die nicht bindende rechtliche Auswirkung zu dokumentieren, wobei die Vermerke des Fachbereichs 3 dies deutlich weniger zum Ausdruck bringen.

Die durchgängig hohe Nutzungsrate der Infinitivkonstruktionen mit *sein* kann bei den Vermerken sicherlich damit erklärt werden, dass kein direkter Ansprechpartner vorhanden ist und darum eine unpersönliche Formulierung ohne handelndes Subjekt durchaus angebracht erscheint. Die gesichtsschonende Wirkung im Bereich der Verben wird bei allen Fachbereichen, vor allem aber im Fachbereich 3, hauptsächlich durch den weitgehenden Verzicht auf Verben zur Bedrohung des positiven Gesichts erzielt.

Die Gesamtwerte der Vermerke für Bedrohungen und Stärkungen ohne Berücksichtigung des betroffenen Gesichts lassen sich grafisch so darstellen:

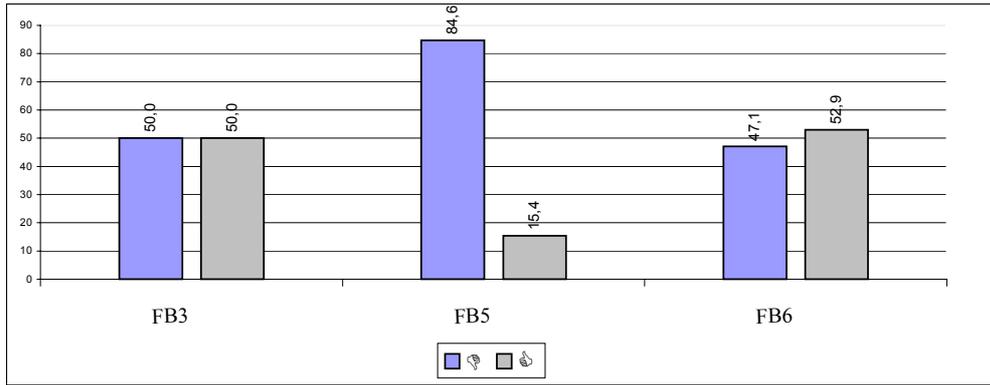


Abb. 4-50: Verben

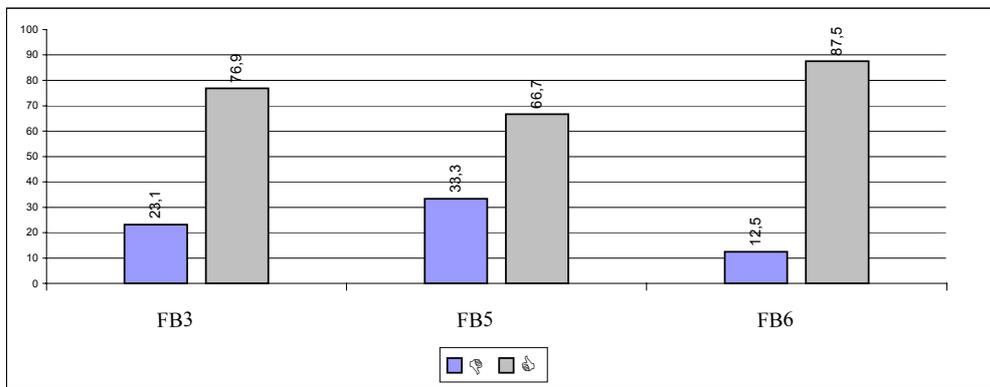


Abb. 4-51: Adverbien

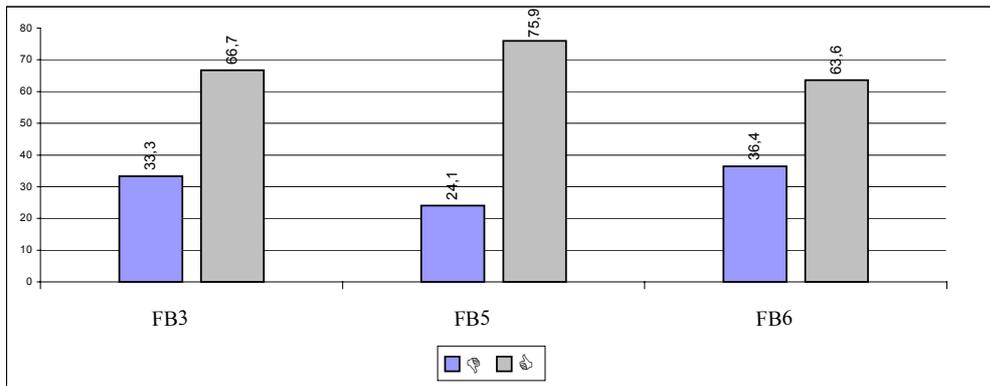


Abb. 4-52: Modalverben

5 Analyse der fachexternen Textsorten

5.1 Verständlichkeit

Für den äußeren Aufbau aller Dokumente der drei externen Textsorten gelten die gleichen typografischen Einstellungen und Erstellungsbedingungen wie für die Anschreiben an andere Behörden bei den fachinternen Textsorten. Sie sollen daher nicht noch einmal wiederholt werden; für eine nähere Beschreibung sei auf den Abschnitt 4.1.2.1 verwiesen.

5.1.1 Anhörungen

5.1.1.1 Fachbereich 3

Die Anhörungen des Fachbereichs 3 haben eine durchschnittliche Satzlänge von 19,6 Wörtern, was zwar deutlich über dem Idealwert von 15 Wörtern je Satz liegt, dennoch aber so niedrig ist, dass es keine wirkliche Verständnisbarriere sein dürfte.

Dazu kommt, dass beinahe 2/3 aller Texte (65%) nur aus einer Seite bestehen, während der Rest (35%) höchstens 2 Seiten hat, d.h. kein Text umfasst mehr als 2 Seiten.

Gestalterische Mittel wurden sehr sparsam verwendet, denn in 60% der Briefe gibt es ausschließlich den Fettdruck für die Betreffzeile, der gesamte übrige Text weist hier keinerlei gestalterische Besonderheiten auf.

Nur in 40% der Briefe wurde auch innerhalb des laufenden Textes mit Fettdruck gearbeitet, während Unterstreichungen oder Sperrdruck überhaupt nicht verwendet wurden.

Bei der Wahl des Satzbaus ist die Form des Einzelsatzes (67,3%) deutlich am gebräuchlichsten, während Satzreihen (2,3%) so gut wie gar nicht gebildet werden. Kurze, unkomplizierte Satzgefüge, zumeist nicht mehr als ein Hauptsatz und zwei Nebensätze, sind mit 30% vertreten.

Gut 1/3 aller Wörter (33,7%) sind Nomen, die wiederum zu fast einem Drittel (30,2%) mindestens aus vier Silben bestehen, oft aber noch erheblich länger sind, z.B.: „Ordnungswidrigkeitengesetz“ (AH.FB3.01), „Zeugnisverweigerungsrecht“ (AH.FB3.01) oder „Verwaltungsvollstreckungsgesetz“ (AH.FB3.06).

Die Anzahl der abstrakten Nomen ist mit 64,2% recht hoch, was dem Leser eine erhöhte Versteheleistung abfordert, wie etwa an den gerade genannten Beispielen ersichtlich.

Allerdings sollen diese zusammengesetzten Nomen, die für die Verwaltungssprache durchaus typisch sind, in diesem Zusammenhang nicht als Fachausdrücke bezeichnet werden, da solche Wörter wie „Getränkeshankanlagenverordnung“ (AH.FB3.04) zwar nicht Bestandteil der Gemeinsprache sind, trotzdem aber einen direkten Hinweis auf das Bezeichnete geben und daher nicht per se unverständlich sind, auch wenn der Inhalt der zitierten Verordnung nicht bekannt ist. Mit Fachausdrücken sollen hier vielmehr die Ausdrücke gemeint sein, die eine ganz spezielle, aus der Bezeichnung nicht direkt ersichtliche und nur in einem bestimmten Zusammenhang geltende Bedeutung haben, wie z.B. „Einlassung“ (AH.FB3.01) oder „Ersatzvornahme“ (AH.FB3.06).

Die verhältnismäßig wenigen Fachbegriffe (2,9%) kommen fast ausschließlich aus der Juristensprache, werden aber hier als bekannt vorausgesetzt und nicht weiter erklärt, z.B. „Ihre Einlassung kann schriftlich oder zur Niederschrift erfolgen.“ (AH.FB3.01).

Die verwendeten Abkürzungen (1,9%) finden sich fast ausschließlich in den Paragraphenverweisen wieder, die in jedem (100%) der Texte vorkommen, ansonsten werden alle Begriffsbezeichnungen ausgeschrieben.

Die verbreitete (12,4%) Verwendung von vorangestellten Partizipialattributen wie „die Ihnen mit Schreiben vom 10.12.99 unter Aufzählung der für Sie geltenden Auflagen erteilte Sondernutzung“ (AH.FB3.02) oder „das unbefugte Anbringen oder Anbringenlassen von Plakaten an im öffentlichen oder privaten Eigentum stehenden Einrichtungen“ (AH.FB3.05) stellt eine weitere Verständnisschwierigkeit dar, die durch die Formulierung mit geeigneten Nebensätzen abgebaut werden könnte.

Rein optisch sind die Texte recht übersichtlich in zahlreiche Absätze gegliedert, die mit durchschnittlich 1,6 Sätzen recht kurz sind.

Einziges Mittel, den Inhalt für den Leser strukturiert anzubieten, ist die Aufzählung (15%), wobei die Verständlichkeit der übrigen Texte aufgrund ihrer Kürze im wesentlichen trotzdem gegeben ist.

Die Betreffzeile wird nur zu 28% dazu genutzt, den Leser etwas ausführlicher auf den folgenden Text vorzubereiten, wie z.B.

**Kostenerstattung für die Entsorgung Ihres Fahrzeugs [...]
Fahrgestellnummer [...], Typ VW Polo (AH.FB3.06).**

Der überwiegende Teil gibt nur ein kurzes Stichwort wie

Zeugenaussage (AH.FB3.01)

oder

Bußgeldverfahren (AH.FB3.03).

Obwohl sämtliche Anhörungen des Fachbereichs 3 eine direkte Anschlusshandlung erfordern, sind die Formulierungen, mit denen auf diese Handlung hingewiesen wird, als eher indirekt zu bezeichnen:

Gemäß § 55 OWiG wird Ihnen hiermit vor Festsetzung einer Geldbuße Gelegenheit gegeben, sich bis zum 10.02.01 zu der gegen Sie erhobenen Beschuldigung zu äußern. (AH.FB3.02)

oder

Aufgrund des vorstehend bezeichneten Verstoßes verwarne ich Sie gemäß § 56 des Ordnungswidrigkeitengesetzes in der Fassung der Bekanntmachung vom 30.01.98 unter Erhebung eines Verwarnungsgeldes in Höhe von 50,00 DM. (AH.FB3.05).

Zwar bilden die Sätze in den jeweiligen Briefen einen eigenen Absatz, dieser Absatz unterscheidet sich aber weder durch eine Überschrift oder eine andere optische Hervorhebung wie Fettdruck noch durch eine besondere Position, z.B. am Schluss des Textes, von anderen Absätzen, so dass die Handlungsaufforderung nicht extra hervorgehoben ist.

5.1.1.2 Fachbereich 5

Der Fachbereich 5 formuliert überwiegend knapp: 79% der Anhörungen umfassen nur eine Seite, wobei die durchschnittliche Satzlänge bei 18,4 Wörtern liegt.

Formatierungen im laufenden Text sind recht selten (30%) und beschränken sich ausschließlich auf den Fettdruck, der zudem zu 70% nur für die Hervorhebung der Betreffzeile dient.

Der Trend zum Einzelsatz (58,9%) ist bei den Anhörungen des Fachbereichs 5 zwar auch zu beobachten, allerdings fällt das Ergebnis nicht ganz so eindeutig aus, denn immerhin werden auch zu 39,9% Satzgefüge gebildet. Satzreihen (1,2%) sind dagegen ausgesprochen unüblich.

31,4% aller Wörter sind Nomen, von denen doch 29,9% vier oder mehr Silben haben, wie z.B. „Instandsetzungsmaßnahme“ (AH.FB5.03) oder „Jahresverdienstbescheinigung“ (AH.FB5.07).

Abstrakte Begriffe wie „Anhörungsrecht“ (AH.FB5.05) oder „Unterhaltspflicht“ (AH.FB5.08) sind mit 64,2% der Nomen weit häufiger genannt als Bezeichnungen konkreter Gegenstände wie „Eigenheim“ (AH.FB5.08) oder „Arbeitskleidung“ (AH.FB5.02), so dass die Verständigung inhaltlich auf einer sehr abstrakten Ebene abläuft.

Fachausdrücke (2,5%) wie „Leerstandsgenehmigung“ (AH.FB5.03) oder „Rechtswahrungsanzeige“ (AH.FB5.08) werden als bekannt vorausgesetzt und nicht weiter erklärt, während unkommentierte Abkürzungen im laufenden Text (1,5%) hauptsächlich aus den in 63,3% der Anhörungen erwähnten Paragraphenverweisen resultieren.

Formulierungen wie „das mit von Ihnen beantragten öffentlichen Wohnungsbaumitteln geförderte Wohnhaus“ (AH.FB5.03) oder „von den auf den Eintritt der Voraussetzungen folgenden Zahlungsabschnitt an“ (AH.FB5.05) erschweren das Verständnis zusätzlich, genau wie der unnötige Gebrauch von Ausdrücken, die in der Gemeinsprache vielleicht zwar bekannt, aber doch sehr unüblich sind, z. B. „vereinnahmen“ (AH.FB5.07) oder „versagen“ (AH.FB5.09).

Die Untergliederung in relativ viele Absätze ist auch bei den Anhörungen des Fachbereichs 5 üblich, allerdings werden die Informationen etwas kompakter geblockt, denn die durchschnittliche Länge eines Absatzes wird durch 2,3 Sätze gebildet.

Da es sich bei den Anhörungen des Fachbereichs 5 zum überwiegenden Teil um Geld(rück)forderungen bzw. -leistungen handelt, ist die Auflistung der Beträge in Tabellenform (12,5%) ein durchaus übliches und zweckmäßiges gestalterisches Mittel. Allerdings wird es nicht durchgängig überall dort verwendet, wo es angebracht wäre. Denn z.B. der Satz

Nach Ihren Angaben erhalten Sie Arbeitslosenhilfe in Höhe von wöchtl. 224,28 DM und Frau [...] Arbeitslosengeld in Höhe von wöchtl. 104,23 DM, dies ergibt ein monatliches Einkommen von 1.427,45 DM (AH.FB5.09)

hätte in einer tabellarischen Darstellung mit entsprechenden Spaltenüberschriften das Verständnis deutlich erleichtert.

Aufzählungen - zumeist von fehlenden Unterlagen - sind mit 4,5% recht selten, was aufgrund der inhaltlichen Vorgaben der Texte auch angemessen erscheint, da die tabellarische Form vorzuziehen ist.

Allerdings wären Überschriften eine effiziente Orientierungshilfe, um die Informationen aus den vielen kurzen Absätzen inhaltlich zu strukturieren, diese fehlen jedoch völlig.

Die Betreffzeile wird relativ oft (65%) genutzt, um den Leser etwas genauer auf das folgende Schreiben vorzubereiten, z. B.

Leerstehenlassen von Wohnraum

- Eigenheim [...], 58706 Menden

- Verstoß gegen § 6 Absatz 5 Wohnungsbindungsgesetz (AH.FB5.03)

oder

Kostenersatz gem. § 92 a des Bundessozialhilfegesetzes für Aufwendungen anlässlich der Unterbringung Ihrer Ehefrau sowie Ihrer Kinder [...] im Frauenhaus (AH.FB5.15).

Alle Texte intendieren eine mehr oder weniger¹ direkte Anschlusshandlung des Lesers, die jedoch nur in 75% explizit mit einer Aufforderung artikuliert wird, z.B.

Bevor ich Ihnen die Vergütung für die geleisteten Arbeitsstunden auszahle, bitte ich Sie, mir mitzuteilen, aus welchen Gründen Sie die dortige Tätigkeit aufgegeben haben. (AH.FB5.02)

oder

Legen Sie bitte in jedem Fall noch folgende Unterlagen vor:

- Jahresverdienstbescheinigung 2000

- Unterlagen zum Kredit (AH.FB5.07).

Keine der Aufforderungen ist optisch hervorgehoben, und obwohl über die Hälfte (60%) einen eigenen Absatz bilden, ist dieser Absatz nicht von den übrigen Absätzen zu unterscheiden, zumal er sich bei 80% der Briefe mitten im laufenden Text befindet.

Die exponierte Stellung am Schluss eines Briefes hat üblicherweise die ebenfalls anwendbarkeitsrelevante Androhung der Konsequenzen bei Nichtbeachtung der Handlungsanweisungen:

Sollten Sie nicht bis zum vorgenannten Termin freiwillig eine Urkunde über die Verpflichtung aufnehmen lassen, werde ich eine Klage auf Zahlung des Kindesunterhalts beim Amtsgericht Menden erheben. (AH.FB5.08)

oder

Falls mir bis zu diesem Zeitpunkt keine Nachricht vorliegen sollte, werde ich Ihren Antrag wegen fehlender Mitwirkung an der Aufklärung des Sachverhaltes ablehnen. (AH.FB5.09).

In Anbetracht der Tatsache, dass die Texte des Fachbereichs 5 in der Regel nur eine Seite umfassen, wäre eine Hervorhebung der Handlungsanweisung zwar sicherlich verständnisfördernd, die Tatsache, dass es nicht so ist, führt aber nicht zwangsläufig dazu, dass die Anschlusshandlungen gar nicht erkannt werden können.

¹ Weniger direkt ist hier das Angebot, sich bis zu einer gewissen Frist äußern zu können, da dieses Angebot nicht als Aufforderung wie z.B. „Bitte äußern Sie sich bis zum 01.01.00.“ formuliert ist. Dennoch ist hier eine direkte Anschlusshandlung erforderlich, nämlich die Entscheidung, ob man sich äußern möchte oder nicht, bzw. die Kenntnisnahme und Einhaltung der gesetzten Frist.

5.1.1.3 Fachbereich 6

Die Anhörungen des Fachbereichs 6 haben mit durchschnittlich 16,1 Wörtern je Satz nicht nur die kürzesten Sätze, auch die Schreiben selbst sind ausgesprochen kurz, denn kein Brief ist länger als eine Seite.

Als Formatierung wird hier nur der Fettdruck benutzt, allerdings bei 60% der Briefe zusätzlich zur Betreffzeile auch zur Hervorhebung im laufenden Text, z. B. für die Betonung von Datumsangaben oder Fristen.

Einzelsätze werden mit 61,2% bevorzugt benutzt, gefolgt von einfachen Satzgefügen (37,1%) und verschwindend wenigen (1,7%) Satzreihen.

Der Anteil der Nomen an der Gesamtwortzahl ist mit 38,1% recht hoch, wobei die Anzahl der längeren Substantive (27,3%) wie „Bauantragsformular“ (AH.FB6.02) oder „Verwaltungsverfahrensgesetz“ (AH.FB6.03) eher gering ist.

Abstrakte Begriffe wie „Entsorgungskosten“ (AH.FB6.02) oder „Ordnungsverfügung“ (AH.FB6.03) sind mit 46,3% weniger häufig als konkrete Begriffe wie „Betonkeil“ (AH.FB6.01), „Bordstein“ (AH.FB6.01) oder „Gartenhaus“ (AH.FB6.03).

Dementsprechend werden Fachausdrücke wie „Flurkarte“ (AH.FB6.03) oder „Zwangsgeld“ (AH.FB6.03) mit 1,9% aller Wörter sehr selten benutzt.

Auch attributiv gebrauchte Partizipialkonstruktionen werden nur bei 8,5% der Nomen angewandt, z.B. „die noch hier auf dem Grundstück lagernden Gegenstände“ (AH.FB6.02) oder „zur Beurteilung des von Ihnen ohne Genehmigung gebauten Gartenhauses“ (AH.FB6.03).

Abkürzungen, die über allgemein bekannte Werte hinausgehen, werden oftmals für Wiederholungen von Gesetzen und Verordnungen gebraucht, bei deren Erstnennung aber die volle Bezeichnung erwähnt und die Abkürzung in Klammern dahinter gestellt wird, z.B. „§ 2 der Verordnung über bautechnische Prüfungen (BauPrüfVO)“ (AH.FB6.03). Somit kann die Abkürzung für den Rest des Briefes als bekannt vorausgesetzt werden.

Die durchschnittliche Länge eines Absatzes beträgt 2,1 Sätze, d.h. die Texte sind optisch recht übersichtlich.

Das einzig hier verwendete gestalterische Mittel zur Verdeutlichung des Inhalts ist die Aufzählung (35%), wobei es sich inhaltlich in der Regel um die Nachforderung von Unterlagen handelt, die noch benötigt werden, oder um Auflagen, die erfüllt werden müssen.

In allen Fällen ist die Wahl dieses Mittels als angebracht zu bezeichnen, denn die aufgezählten Punkte sind inhaltlich und syntaktisch so verschieden, dass kein anderes Mittel besser geeignet gewesen wäre. Allenfalls hätten die Aufzählungspunkte durch Untergliederungen bzw. inhaltsbezogene Bündelung mit entsprechenden Überschriften besser verständlich gemacht werden können.

Die Betreffzeile gibt überwiegend (60%) nur einen knappen Hinweis auf den Inhalt des Briefes, wie z.B. „**Bordsteinabsenkung**“ (AH.FB6.01) oder „**Verschrottung**“ (AH.FB6.02).

Nur 40% bereiten den Leser etwas präziser auf die Lektüre des folgenden Textes vor, z.B.

Unzulässige Errichtung eines Gartenhauses auf dem Grundstück [...], Gemarkung [...], Flur [...], Flurstück [...] (AH.FB6.03).

Alle Texte zielen auf eine direkte Anschlusshandlung und formulieren dies auch ganz explizit:

Ich fordere Sie deshalb auf, diesen Keil innerhalb der **nächsten 6 Wochen** zu entfernen.
(AH.FB6.01)

oder

Ich bitte um Mitteilung, wie die weitere Vorgehensweise vonstatten gehen soll.
(AH.FB6.02).

Die Anweisungen stehen zu 66% in einem eigenen Absatz, der dazu auch noch ganz am Schluss des Briefes platziert ist, so dass die Intention noch deutlicher hervorgehoben wird.

Eine Besonderheit zeigt eine Anhörung, die für die Handlungsanweisung zwar keinen eigenen Absatz bildet, dafür aber die Frist, bis zu der gehandelt werden muss, optisch so hervorhebt, dass die Anweisung nicht übersehen bzw. überlesen werden kann:

Hiermit bitte ich Sie erneut, die og. Unterlagen unter Verwendung des beigefügten Bauantragsformulars nunmehr bis spätestens zum

10.04.01

bei mir einzureichen. Sollten die Unterlagen [...]. (AH.FB6.03).

5.1.1.4 Fachbereichsvergleich

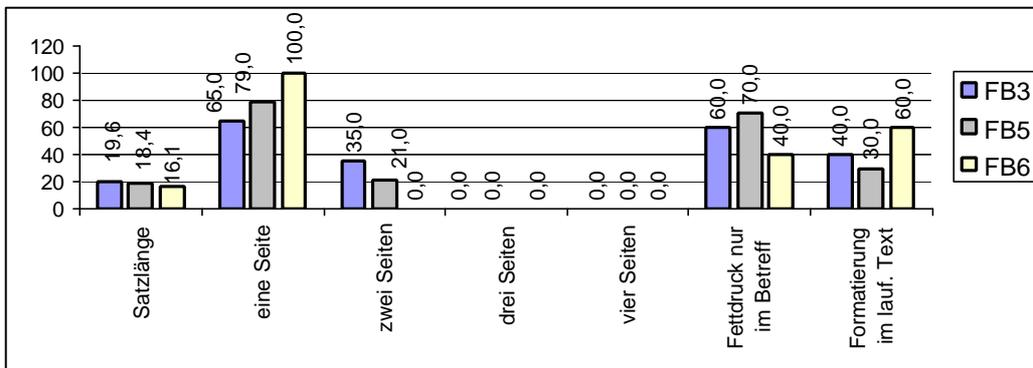


Abb. 5-1: Lesbarkeit

Die Grafik zeigt, dass der Fachbereich 3 die längsten Texte mit den längsten Sätzen bildet, während der Fachbereich 6 am kürzesten formuliert und optische Formatierungen gezielter einsetzt.

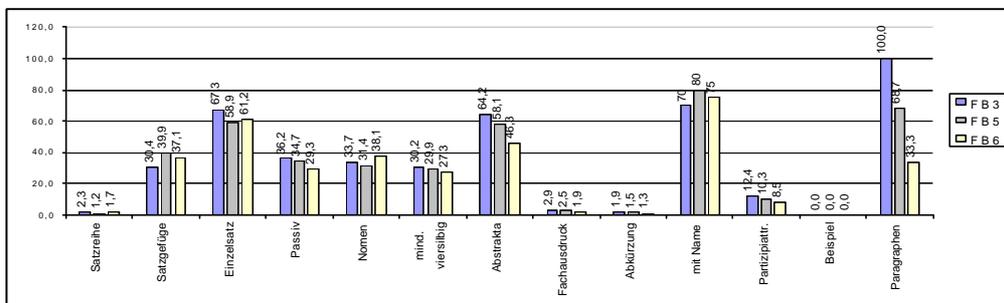


Abb. 5-2: Verstehbarkeit

Während die übrigen Werte der Fachbereiche wie z.B. für den Satzbau und die Wortbildung keine nennenswerten Unterschiede aufweisen, lässt sich bei der inhaltlichen Bewertung der Nomen die deutliche Abweichung des Fachbereichs 6 feststellen: obwohl hier insgesamt mehr Nomen verwendet werden, ist der Anteil an abstrakten Begriffen spürbar niedriger als bei den übrigen Fachbereichen. Die Tatsache, dass der Fachbereich 6 sich mehr mit gegenständlichen Dingen befasst, macht das Verständnis seiner Texte erheblich leichter.

Dies zeigt sich auch bei der Verwendung von Fachausdrücken, die fast alle aus dem Verwaltungsbereich stammen und im Fachbereich 3 am häufigsten benutzt werden.

Das Bemühen, die in das Geschehen involvierten Personen beim Namen zu nennen und sich nicht nur auf ihre Funktion zu beziehen, ist in allen Fachbereichen gleichermaßen festzustellen.

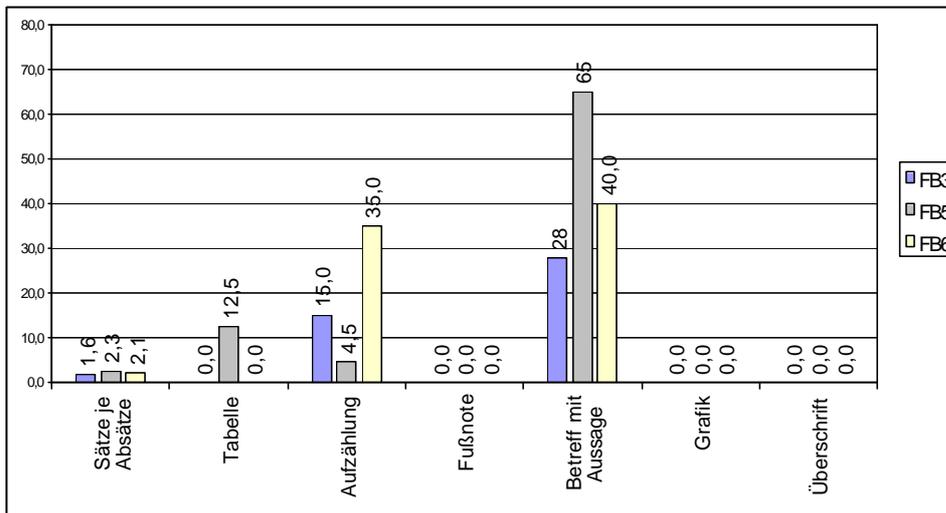


Abb. 5-3: Brauchbarkeit

Es wird klar, dass praktisch nur zwei gestalterische Mittel zur Verdeutlichung des Inhalts angewandt werden: Tabellen und Aufzählungen.

Während Aufzählungen in allen Fachbereichen benutzt werden, beschränkt sich der Einsatz von Tabellen auf den Fachbereich 5.

Fußnoten, Überschriften oder irgendwelche anderen grafischen Hilfsmittel wie z.B. Piktogramme oder Schaubilder fehlen völlig.

Die Betreffzeile wird überwiegend nicht dazu benutzt, den Leser etwas detaillierter vorzubereiten, lediglich der Fachbereich 5 macht von dieser Möglichkeit etwas mehr Gebrauch, indem in einigen Fällen hier sogar die Intention des Briefes genannt wird.

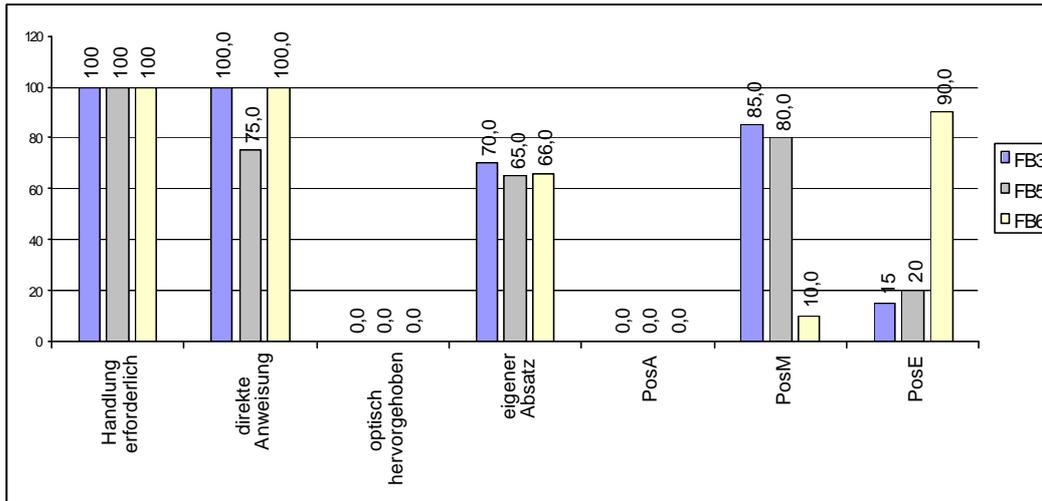


Abb. 5-4: Anwendbarkeit

Obwohl alle Texte eine direkte Anschlusshandlung erfordern, ist es auffällig, dass so gut wie keine Anweisung optisch hervorgehoben wird.

Zwar sind die Anweisungen in den Fachbereichen einheitlich oft in eigene Absätze gelegt, doch ihre überwiegende Position ist in den Fachbereichen 3 und 5 so „versteckt“, dass sie optisch nicht besonders wahrgenommen werden können und erst inhaltlich erarbeitet werden müssen.

Eine Ausnahme bildet lediglich der Fachbereich 6, der fast alle Anweisungen an den Schluss seiner Briefe setzt und sie damit angemessen betont.

5.1.2 Bescheide

Alle Bescheide in allen Fachbereichen enthalten den Absatz der sogenannten „Rechtsbehelfsbelehrung“, der hier einmalig näher untersucht werden soll.

Er steht nahezu durchgängig am Schluss der Briefe, direkt vor der Grußformel, und der Wortlaut ist, da es sich um einen Textbaustein handelt, immer gleich:

Rechtsbehelfsbelehrung

Gegen diesen Bescheid können Sie innerhalb eines Monats nach Zustellung Widerspruch erheben. Der Widerspruch ist schriftlich oder zur Niederschrift beim Bürgermeister der Stadt Menden (Sauerland), Neumarkt 5, 58706 Menden, einzulegen.

Falls die Frist durch das Verschulden eines von Ihnen Bevollmächtigten versäumt werden sollte, so würde dessen Verschulden Ihnen angerechnet werden. (z.B. BS.FB3.01)

Schon die Absatzüberschrift ist ziemlich unverständlich, denn man kann nicht davon ausgehen, dass jedem Bürger das Wort *Rechtsbehelfsbelehrung* geläufig ist, geschweige denn, dass die genaue Bedeutung bekannt ist.

Der zweite, bekanntere Teil des Wortes *Belehrung* hat zunächst eine negative Konnotation, denn belehren klingt nach schulmeistern und besser wissen und sorgt mit dem unbekanntem ersten Teil insgesamt dafür, dass der Leser hinter diesem Absatz etwas Unangenehmes vermutet.

Dies ist bereits ein Missverständnis, denn in Wahrheit sollen dem Bürger hier seine Rechte klargemacht werden.

Das geschieht jedoch auf eine komplizierte und daher bürgerunfreundliche Art, denn ein Begriff wie „zur Niederschrift“ kann nicht unbedingt bei jedem Bürger als bekannt vorausgesetzt werden.

Die Tatsache, dass im Zusammenhang mit Rechten direkt auch von „Verschulden“ und „versäumen“ die Rede ist, sorgt beim Normalbürger zusätzlich für misstrauische Distanz, so dass das eigentliche Kommunikationsziel der Behörde in zweifacher Hinsicht verfehlt wird: der Bürger kann durch diese Formulierung weder die für ihn positive Konnotation erkennen noch ist die eigentliche Sinnaussage in Bezug auf eine Anschlusshandlung optimal verstehbar.

5.1.2.1 Fachbereich 3

Die auffällig geringe durchschnittliche Satzlänge von 12,1 Wörtern je Satz steht in einem erstaunlichen Gegensatz zur Länge des Gesamttextes: alle Schreiben sind länger als eine Seite, und immerhin 20% der Briefe bestehen sogar aus vier Seiten. Die meisten (55%) Bescheide haben zwei Seiten, während 25% drei Seiten benötigen.

Alle Briefe verwenden ausschließlich die beiden Formatierungen Fettdruck und Unterstreichung, allerdings nicht nur für die Hervorhebung der Betreffzeile, sondern auch zur besonderen Betonung einzelner Wörter oder Passagen im laufenden Text.

Korrespondierend zu der sehr geringen Satzlänge ist der extrem hohe Gebrauch von Einzelsätzen mit 73,2% festzustellen. Satzgefüge (25,4%) und Satzreihen (1,4%) werden deutlich weniger benutzt.

Die Informationen werden oft in kleinsten Einheiten übermittelt, so dass der Leser keine größeren Probleme hat, die Einzelinformationen zu verstehen:

Am 28.08.2000 lief aus Ihrem Fahrzeug mit dem amtlichen Kennzeichen [...] Oel aus.
Durch das ausgelaufene Oel wurden die übrigen Verkehrsteilnehmer gefährdet.
Der Einsatz der Feuerwehr war zur Abwendung der Gefahr erforderlich.
Das ausgelaufene Oel wurde durch die Feuerwehr mittels Ölbindemittel abgestreut.
Durch den Einsatz der Feuerwehr entstanden Kosten. (BS.FB3.01).

Die Bildung von Absätzen für jeden neuen Satz isoliert die Informationen noch mehr voneinander, so dass viele Briefe sich eher wie ein Protokoll lesen und nicht wie ein persönliches Anschreiben an eine bestimmte Person.

Die längeren Sätze sind überwiegend keine verschachtelten Satzgefüge, sondern Einzelsätze, deren Länge durch Aufzählungen eines bestimmten Satzteils entsteht, z.B.:

Außerhalb befriedeten Besitztums, bei Mehrfamilienhäusern, auf Zuwegen und in deren Treppenhäusern, auf öffentlichen Straßen und Plätzen, in öffentlichen Verkehrsmitteln und in öffentlichen Räumen ist Ihr Hund an der Leine zu führen. (BS.FB3.08).

Die Bescheide beinhalten auffällig viele (41,7%) Passivkonstruktionen, wodurch die Objekte der Handlung stärker betont werden, z.B.

Auf die Beachtung der Vorschriften der Verordnung des Landes Nordrhein-Westfalen über die hygienische Behandlung von Lebensmitteln tierischer Herkunft wird hingewiesen. (BS.FB3.13)

oder

Die erforderliche Anzeige gem. § 14 GewO über die Aufgabe der Firma [...] wurde mir nicht erstattet. (BS.FB3.17).

Die sehr häufige (63,4%) Verwendung abstrakter Nomen stellt hohe Anforderungen an den Leser, zumal wenn er, in Verbindung mit den zahlreichen Passivkonstruktionen, diese abstrakten Begriffe gleich zu Anfang eines Satzes genannt bekommt und sich der Sinnzusammenhang nur über die Lektüre des gesamten Satzes erschließt, da erst das Verb am Schluss des Satzes die Aussage über den zuvor genannten Begriff möglich macht.

Die zahlreichen Partizipialattribute (14,2%) wie „die Ihnen bereits mit Schreiben vom 16.02.2000 mitgeteilte und nachstehend noch einmal aufgeführte Gefahr“ (BS.FB3.01) oder „ein ggf. von Ihnen eingelegter Widerspruch“ (BS.FB3.14) tragen ebenfalls dazu bei, die

Struktur eines Satzes unübersichtlicher zu machen und erschweren so die Verständlichkeit, obwohl die einzelnen Worte für sich nicht unverständlich sind.

Allerdings werden auch relativ viele (3,7%) Fachausdrücke benutzt, die jedoch nirgends näher erklärt werden, z.B. „Überflurhydrant“ (BS.FB3.06), „Vollstreckungsschuldner“ (BS.FB3.07) oder „Verwaltungszwangsverfahren“ (BS.FB3.10).

Sehr viele (70,2%) Bescheide des Fachbereichs 3 haben Überschriften, die den Text inhaltlich strukturieren sollen.

Nach der einleitenden Mitteilung über die Bewilligung oder Ablehnung des Antrags folgt üblicherweise in negativen Bescheiden ein Absatz mit der Überschrift „**Begründung:**“ (BS.FB6.09 et al.) und in positiven Bescheiden ein Absatz mit der Überschrift „**Auflagen:**“ (BS.FB3.04 et al.) oder „**Hinweise:**“ (BS.FB3.13 et al.).

Den Abschluss bildet bei allen Bescheiden der Absatz mit der Überschrift „**Rechtsbehelfsbelehrung**“ (vgl. Abschnitt 5.1.2).

Die durchschnittliche Absatzlänge von 2,2 Sätzen ist in diesem Rahmen als unauffällig zu betrachten, da sich die Tendenz zur Partitionierung der Informationen in kleine bis kleinste Einheiten in allen untersuchten Schreiben feststellen lässt.

Die beiden einzigen inhaltlichen Gestaltungsmittel sind wieder nur Aufzählungen (70%) und Tabellen (30%), wobei die Aufzählungen nicht erkennen lassen, ob es irgendwelche Prioritäten oder Abhängigkeiten innerhalb der genannten Aufzählungspunkte gibt, die Reihenfolge erscheint eher zufällig.

Alle Bescheide machen eine direkte Anschlusshandlung erforderlich. die so gut wie immer (92%) mit einer direkten Anweisung explizit² erwähnt wird.

Alle Bescheide enthalten zusätzlich zu einer expliziten Handlungsaufforderung am Schluss der Briefe immer auch eine indirekte Handlungsaufforderung im unmittelbar ersten Satz, der dem Adressaten eine Entscheidung der Behörde mitteilt, z.B.

Sehr geehrter Herr [...],

hiermit erteile ich Ihnen die Erlaubnis, folgende Fläche in der Zeit vom 02.03.2000 – 07.03.2000 auf jederzeitigen Widerruf zu benutzen:

Fläche in Menden vor dem Alten Rathaus/Brunnenplatz/Teilfläche der Hauptstraße.
(BS.FB3.06)

oder

Sehr geehrter Herr [...],

die Ihnen mit Datum vom 01.03.1999 erteilte Schankerlaubnis zum Betrieb der Schank- und Speisewirtschaft [...] widerrufe ich hiermit. (BS.FB3.07).

Zwar sind diese Sätze als Mitteilungen und nicht als Aufforderungen formuliert, dennoch wird für den Adressaten bereits hier deutlich, dass die Konsequenz dieser Mitteilungen bestimmte Anschlusshandlungen bedeuten, die in aller Regel auch im weiteren Verlauf der Schreiben explizit formuliert werden, z.B. durch Aufzählung der Auflagen oder eine unmittelbare Forderung wie z.B. „Sie werden aufgefordert, Ihre Gaststätte sofort zu schließen und die erforderliche Gewerbeabmeldung zu erstatten.“ (BS.FB3.07).

Die Handlungsanweisungen der Bescheide des Fachbereichs 3 sind gut zu identifizieren, denn sie stehen bei 80,2% der Texte zwar nicht ganz am Ende des Briefes, jedoch direkt vor dem Absatz der „Rechtsbehelfsbelehrung“ und bilden damit den Abschluss des individuellen Schreibens.

Zudem sind in 60,3% der Briefe optische Hervorhebungen, z.B. des Zahlungstermins oder der Gebührensumme, durch Fettdruck, Unterstreichung oder beides festzustellen, so dass die Aufmerksamkeit auch optisch zwangsläufig auf diesen Textteil gerichtet wird und die erwünschte Anschlusshandlung gut erkannt werden kann.

Die Formulierung der Betreffzeile, die zu 39,9% bereits vor Lektüre des Gesamtbriefes einen Hinweis auf die Intention des Schreibens gibt, trägt ebenfalls dazu bei, dem Leser die intendierten Anschlusshandlungen verständlicher zu machen.

5.1.2.2 Fachbereich 5

Die meisten (60%) Bescheide des Fachbereichs 5 umfassen zwei Seiten, 15% haben drei Seiten und doch immerhin 25% sogar vier Seiten bei einer durchschnittlichen Satzlänge von 14,9 Wörtern.

Alle Texte zeigen Formatierungen auch im laufenden Text, jedoch beschränkt auf Fett- bzw. Sperrdruck und Unterstreichungen.

Die Bescheide des Fachbereichs 5 sind hinsichtlich des Satzbaus, der Wortbildung und der Aufteilung des Gesamttextes in Absätze sehr ähnlich strukturiert wie die Bescheide des Fach-

² Meist durch eine Zahlungsaufforderung wie z.B. „Ich bitte um Überweisung des Betrages auf eines der Konten der Stadt Menden.“ (BS.FB3.03) oder „Die Gebühr ist unaufgefordert zum umseitigen Termin unter Angabe des Kassenzzeichens an die Stadtkasse Menden zu zahlen.“ (BS.FB3.06).

bereichs 3. 71,4% aller Sätze sind Einzelsätze, während die Satzgefüge mit 27,3% vertreten sind. Der Anteil der Satzreihen (1,3%) ist kaum erwähnenswert.

Wieder wird sehr oft (41,3%) das Passiv benutzt, und die Verwendung hauptsächlich (61,1%) abstrakter Nomen wie „Einkommensprüfungserlass“ (BS.FB5.02) oder „Zweckentfremdungsverordnung“ (BS.FB5.07) stellt für den Leser ein Verständlichkeitsproblem dar, das nicht ohne weiteres von jedem gelöst werden kann, zumal diese Begriffe ganz selbstverständlich im laufenden Text benutzt und nicht weiter erklärt werden, z.B. „Abweichend von diesen Regelungen ist nach Ziffer 5.2 des Einkommensprüfungserlasses das Einkommen der letzten 12 Monate vor dem Stichtag maßgebend.“ (BS.FB5.02).

Das gleiche gilt für Fachausdrücke wie „Mitwirkungspflicht“ (BS.FB5.09) oder „Rechtswahrungsanzeige“ (BS.FB5.15).

Zusätzlich zu unüblichen und daher verständnishemmenden Ausdrücken wie „ahnden“ (BS.FB5.09) oder „30 vom Hundert“ (BS.FB5.06) trägt die auch hier recht häufige (13,1%) Bildung von vorangestellten Partizipialattributen zu Verständnisschwierigkeiten bei.

Nicht typisch und nur ganz vereinzelt anzutreffen, aber doch erwähnenswert sind hier einige Sätze, deren grammatischer und syntaktischer Aufbau völlig korrekt ist und nicht als allzu kompliziert angesehen werden kann. Ihr Sinn bleibt aber auch nach mehrmaliger Lektüre für den juristisch nicht vorgebildeten Laien verschlossen, wie es z.B. der folgende Satz aus einer Begründung für die Ablehnung eines Sozialhilfeantrags zeigt:

Die Nichtaufklärbarkeit dieses anspruchsbegründeten Tatbestandsmerkmals geht dabei regelmäßig zu Lasten desjenigen, der das Bestehen des Anspruchs behauptet; das ist der Hilfesuchende. (BS.FB5.11)

Etwas verständlicher, aber doch unnötig kompliziert formuliert ist das folgende Beispiel:

Da Sie sich aufgrund dieser Handlungsweise nicht auf das Vertrauen oder den Bestand des Verwaltungsaktes berufen können, ist dies nicht schutzwürdig. (BS.FB5.12).

Zu erwähnen ist, dass alle diese Sätze mit sehr ungewöhnlichen und daher unverständlichen Formulierungen in den Begründungen für Ablehnungen bzw. Rückforderungen zu finden sind, deren wichtigste Legitimation in dem Verweis auf entsprechende Gesetzestexte besteht.

Offensichtlich führt die Weitergabe juristischer Formulierungen zu einer Entfremdung der Ausdrucksweise, d.h. je intensiver mit Gesetzestexten argumentiert wird, desto unverständlicher wird die Sprache für den Bürger.

Mit durchschnittlich 1,9 Sätzen sind die Absätze der Bescheide des Fachbereichs 5 sehr kurz.

Gestalterische Mittel werden in ihrer Varietät sehr spärlich eingesetzt, nämlich wieder nur Tabellen und Aufzählungen. Ihr Einsatz ist dafür aber um so häufiger: in 65% der Bescheide gibt es tabellarische Darstellungen und in 20% auch Aufzählungen.

Die Häufigkeit der tabellarischen Darstellung begründet sich in der bei der Behandlung von Sozialleistungen üblichen Aufstellung von Teilbeträgen und daraus resultierenden Summen, die fast immer Bestandteil der Bescheide des Fachbereichs 5 sind.

Diese Form der Darstellung ist durchaus angemessen und die durchweg übersichtlichen und schlüssigen Aufstellungen wie im folgenden Beispiel tragen ganz wesentlich zur Verständlichkeit bei:

Durch die Neuberechnung ist folgende Überzahlung entstanden:

01.01.90 bis 28.02.90	2 Monate a 76,-- DM	152,-- DM
01.01.90 bis 28.02.90	12 Monate a 76,-- DM	152,-- DM
01.01.90 bis 28.02.90	12 Monate a 76,-- DM	152,-- DM
01.01.90 bis 28.02.90	12 Monate a 76,-- DM	152,-- DM
01.01.90 bis 28.02.90	12 Monate a 76,-- DM	152,-- DM
01.01.90 bis 28.02.90	12 Monate a 76,-- DM	152,-- DM
01.01.90 bis 28.02.90	12 Monate a 76,-- DM	152,-- DM
01.01.90 bis 28.02.90	12 Monate a 76,-- DM	152,-- DM
	Gesamtüberzahlung	6.715,--DM
(BS.FB5.12)		

Besonders hervorzuheben ist die einzig in den Bescheiden des Fachbereichs 5 genutzte Möglichkeit, mit Fußnoten zu arbeiten, immerhin wird in 29% der Briefe davon Gebrauch gemacht.

Es handelt sich hier durchweg um Verweise auf Gesetze, die entweder am Schluss des Briefes oder auf einem gesonderten Blatt mit der Überschrift „**Fundstellenverzeichnis:**“ (z.B. BS.FB5.02) aufgeführt werden.

Im laufenden Text werden die zutreffenden Paragraphen aufgezählt und durch eine hochgestellte Ziffer wird auf die Fußnote verwiesen, die dann das zugehörige Gesetz enthält:

Gem. § 5 des Wohnungsbindungsgesetzes¹⁾ in Verbindung mit Ziff. 5.12 der Verwaltungsvorschriften zum Wohnungsbindungsgesetz²⁾ darf das Einkommen die in § 25 des Zweiten Wohnungsbaugesetzes³⁾ genannten Einkommensgrenzen nicht überschreiten. (BS.FB5.02).

Die betroffenen Fußnoten auf einem gesonderten Blatt lauten:

Fundstellenverzeichnis:

1. Wohnungsbindungsgesetz (WoBindG) – Gesetz zur Sicherung der Zweckbestimmung von Sozialwohnungen in der Fassung der Bekanntmachung vom 25.08.94 (BGB1. I S. 2166)
2. Verwaltungsvorschriften zum Wohnungsbindungsgesetz (VV-WoBindG) – Runderlaß des Ministers für Stadtentwicklung, Wohnen und Verkehr NW vom 13.11.89 (MB1. NW, S. 1714/SMB1. NW 238) in der zur Zeit geltenden Fassung.
3. Zweites Wohnungsbaugesetz (II WoBauG) – Wohnungsbau- und Familienheimgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 25.08.94 (BGB1. I S. 2137) (BS.FB5.02).

Diese Form des Verweises ist verständlicher als die Nennung von Paragraphen und Fundstellen im laufenden Text, wie z.B.:

Hiermit fordere ich Sie auf, die Ihrem Kind [...] für die Zeit vom 01.09.00 bis 31.12.00 gewährte Unterhaltsleistung nach dem Gesetz zur Sicherung des Unterhalts von Kindern alleinstehender Mütter und Väter durch Unterhaltsvorschüsse und –ausfallleistungen (Unterhaltsvorschussgesetz) vom 23.07.79 (BGB1. I S. 1184) in Höhe von 880,00 DM zu erstatten. (BS.FB5.14).

Dennoch kann man davon ausgehen, dass selbst die bei 100% der Bescheide noch im laufenden Text verbliebene Erwähnung der zutreffenden Paragraphen eine Hemmung des Leseflusses zur Folge hat, da aus ihr keine direkten Sinninformationen zu entnehmen sind, sondern im Gegenteil erst durch „Überlesen“ dieser Informationen der Satz für den Laien einen Sinn bekommt.

Demnach sähe die „bereinigte“ Information der beiden oben zitierten Beispiele so aus:

Das Einkommen darf bestimmte Einkommensgrenzen nicht überschreiten.

bzw.

Hiermit fordere ich Sie auf, die Ihrem Kind [...] gewährte Unterhaltsleistung in Höhe von 880,00 DM zu erstatten.

Diese Informationen könnten durch nachfolgende Hinweise auf die entsprechenden Fundstellen bzw. durch die Verwendung von Fußnoten, die jedoch nicht nur das Gesetz, sondern auch die einzelnen Paragraphen beinhalten, ergänzt werden.

Für die Anschlusshandlungen gelten im Fachbereich 5 im Wesentlichen die gleichen Bedingungen wie für die Bescheide des Fachbereichs 3 (vgl. Abschnitt 5.1.2.1), da hier ein sehr einheitlicher Aufbau der Bescheide zu beobachten ist.

In 63,1% der Briefe werden die Anweisungen optisch hervorgehoben und bilden in 45,2% der Texte einen eigenen Absatz.

Die häufige Platzierung der Anschlusshandlung an den Schluss des laufenden Textes (71,7%) direkt vor die „Rechtsbehelfsbelehrung“ sorgt in Verbindung mit der recht häufigen (37,4%) Erwähnung der Intention bereits in der Betreffzeile für eine gute Wahrnehmung.

5.1.2.3 Fachbereich 6

75% der Bescheide des Fachbereichs 6 haben 2 Seiten, während die restlichen 25% dreiseitig sind.

Die durchschnittliche Satzlänge von 13,9 Wörtern je Satz betont diese Tendenz zur Kürze.

Außer Fettdruck und Unterstreichungen werden keine weiteren Formatierungen benutzt.

Der Satzbau und die Wortwahl für die Bescheide des Fachbereichs 6 unterscheidet sich nur unwesentlich von den Werten der übrigen beiden Fachbereiche: Satzgefüge machen rund ein Viertel der Sätze (25,6%) aus, Satzreihen gibt es verschwindend wenig (1,6%). Den Hauptanteil bilden die Einzelsätze mit 72,8%, wobei die Benutzung von Passivkonstruktionen mit 45,1% beobachtet werden kann.

Obwohl die Anzahl der Nomen an der Gesamtwortzahl mit 39,2% recht hoch ist und auch längere Substantive mit mehr als vier Silben wie „Bauaufsichtsbehörde“ (BS.FB6.03) oder „Böschungsoberkante“ (BS.FB6.03) einen erheblichen Anteil (31,4%) daran haben, ist doch festzustellen, dass die abstrakten Begriffe mit 58,9% der Nomen nicht ganz so häufig sind wie in den Fachbereichen 3 und 5. Statt dessen gibt es viele (41,1%) konkrete Nomen wie „Stahlbetonfertiggarage“ (BS.FB6.01), „Mehrfamilienwohnhaus“ (BS.FB6.05) oder „Entwässerungsanlage“ (BS.FB6.08).

Fachausdrücke (2,9%) wie „Geschossigkeit“ (BS.FB6.05), „Anbaulast“ (BS.FB6.06) oder „Lichtzeichenanlage“ (BS.FB6.12) aus dem Baubereich sind ebenso häufig anzutreffen, wie Ausdrücke aus dem Verwaltungsbereich wie „Beseitigungsanordnung“ (BS.FB6.07) oder „Beitragsheranziehungsbescheid“ (BS.FB6.08).

Die Begriffe werden zwar nicht näher erklärt, ihr Sinn kann jedoch oft aus dem Zusammenhang erschlossen werden, z. B.

In Anwendung der bestehenden Rechtsprechung kann die Beseitigung verlangt werden, wenn diese bauliche Anlage ohne die hierfür erforderliche Baugenehmigung errichtet worden ist und gegen das materielle Baurecht verstoßen hat. Denn in einem solchen Fall ver-

letzt die Beseitigungsanordnung nicht das grundsätzlich geschützte Eigentumsrecht. (BS.FB6.07).

Vorangestellte Partizipialattribute (13,9%) wie „eine sich immer weiter in die Landschaft vorschiebende Bebauung“ (BS.FB6.02) oder „das Ihnen in dieser Ordnungsverfügung angeordnete Zwangsmittel“ (BS.FB6.03) verringern die Verständlichkeit, während die überwiegende (79%) Nennung konkreter Namen bei der Bezeichnung der handelnden Personen statt einer Reduzierung auf ihre Funktion wie z.B. „Bauherr“ (BS.FB6.05) oder „Grundstückseigentümer“ (BS.FB6.05) die Verständlichkeit erhöhen, da der Leser keine „Variable“ füllen muss, sondern die Person direkt zuordnen kann.

Auf der anderen Seite wird in sämtlichen Bescheiden der Hinweis auf Paragraphen und Gesetze so in den jeweiligen Satz integriert, dass ein flüssiges Lesen und Verstehen empfindlich erschwert wird.

Die übliche Dreiteilung der Bescheide ist auch bei den Texten des Fachbereichs 6 zu beobachten: nach einem Einleitungssatz, der in der Regel Aufschluss über die Bewilligung oder Ablehnung eines Antrags gibt, folgt entweder bei einer Ablehnung die Begründung oder es folgen bei einer Bewilligung die Auflagen oder Hinweise. Den Abschluss bildet dann immer die „Rechtsbehelfsbelehrung“.

Da es im Fachbereich 6 inhaltlich selten um die Gewährung oder Forderung irgendwelcher Zahlungen, sondern zumeist um Bauvorschriften und Auflagen geht, ist die Aufzählung (40%) das einzige hier verwendete Mittel, die Gestalt des Briefes seinem Inhalt anzupassen.

Die Auflagen machen einen wesentlichen Anteil des Gesamttextes aus und sind inhaltlich meistens unabhängig voneinander, daher ist die Aufteilung in zahlreiche kurze (2,1 Sätze) Absätze nachvollziehbar.

Betreffzeilen werden vom Fachbereich 6 recht ausgiebig genutzt, und in mehr als der Hälfte (59,8%) der Briefe wird nicht nur der Gegenstand des Bescheides genannt, sondern bereits eine Aussage darüber getroffen, z.B.

Baugenehmigung Nr. [...] zum Neubau einer Doppelgarage und einer Stahlbetonfertigarage auf dem Grundstück [...], Gemarkung Menden, Flur [...], Flurstück [...]

- 3. Fristverlängerung (BS.FB6.01),

statt der knappen Formulierung

Ihr Antrag vom 27.11.00 (BS.FB6.15).

Aufgrund des weitgehend übereinstimmenden Aufbaus der Bescheide ist die Anwendbarkeit in Bezug auf die intendierte Anschlusshandlung mit den Werten für die Fachbereiche 3 und 5 fast identisch (vgl. Abschnitte 5.1.2.1 und 5.1.2.2).

Fast ein Drittel der Betreffzeilen (29,2%) wird dazu genutzt, bereits die Intention des Bescheides vorwegzunehmen, daher sind Formulierungen wie

Ordnungsverfügung mit Androhung eines Zwangsgeldes und Anordnung der sofortigen Vollziehung

Ihr Bauvorhaben: Abgrabung von Erdreich auf dem Grundstück [...], Gemarkung Menden, Flur [...], Flurstück [...] (BS.FB6.03)

oder

Bauvorhaben: Aufstockung eines Reihenhauses auf dem Grundstück [...], Gemarkung Menden, Flur [...], Flurstück [...]

- Versagungsbescheid gem § 75 i. V. m. § 63 der Bauordnung für das Land NW (BauO NW) (BS.FB6.06)

beachtlich oft so detailliert, dass sie den Leser verstärkt für das Verständnis des Gesamttextes vorbereiten.

5.1.2.4 Fachbereichsvergleich

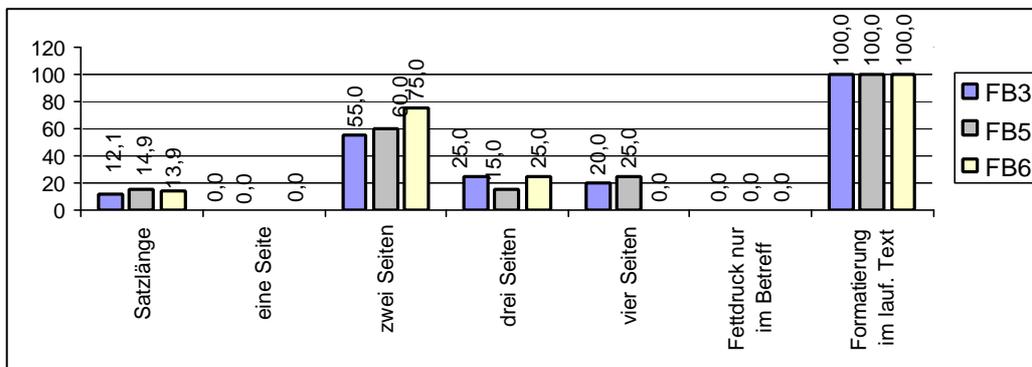


Abb. 5-5: Lesbarkeit

Obwohl die Werte insgesamt sehr nah beieinander liegen, wird doch deutlich, dass der Fachbereich 3 die längsten Briefe mit den kürzesten Sätzen schreibt.

Der Grund hierfür ist bei den ausführlichen Begründungen der Ablehnungen sowie den z.T. sehr umfangreichen Aufzählungen der Auflagen und Bedingungen zu suchen, die in den Bescheiden des Fachbereichs 3 besonders häufig und ausgeprägt anzutreffen sind.

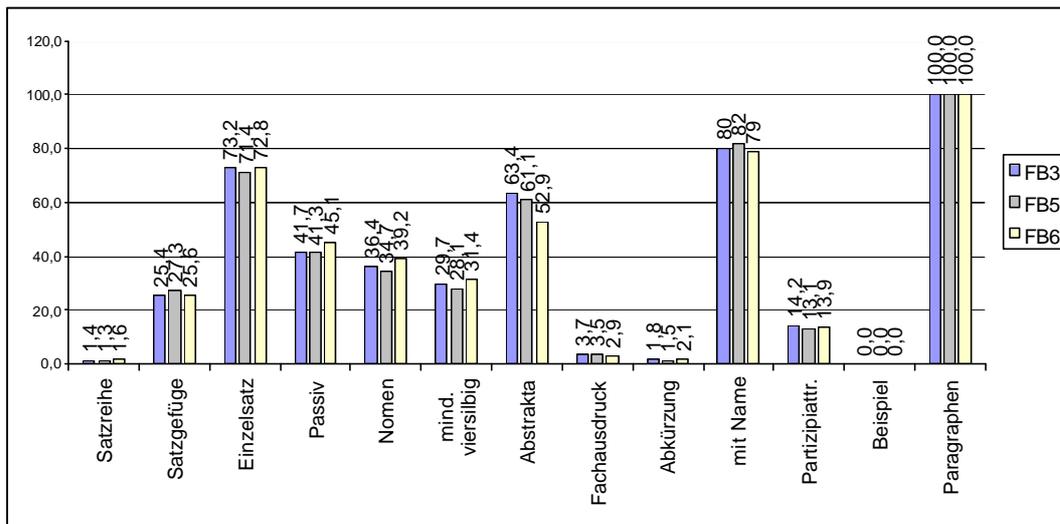


Abb. 5-6: Verstehbarkeit

Auch die Werte für die Verstehbarkeit liegen bei allen Fachbereichen bemerkenswert nah beieinander.

Allenfalls der erhöhte Gebrauch konkreter Nomen im Gegensatz zu den ganz überwiegend abstrakten Begriffen in den Bescheiden der übrigen Fachbereiche ist für die Bescheide des Fachbereichs 6 erwähnenswert, so dass insgesamt eine bessere Verständlichkeit dieser Texte angenommen werden darf.

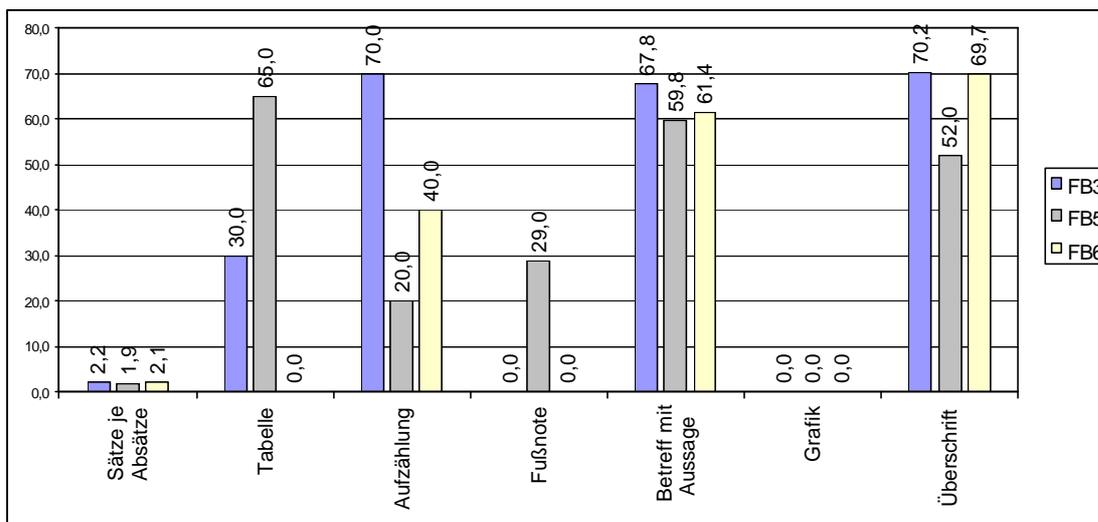


Abb. 5-7: Brauchbarkeit

Alle Fachbereiche stimmen darin überein, dass die Auswahl der gestalterischen Mittel ausgesprochen dürftig ist.

Außer Tabellen und Aufzählungen werden keinerlei Hilfsmittel verwendet, um die Inhalte durch visuelle Komponenten verständlicher zu machen. Grafiken, Piktogramme oder andere Möglichkeiten der optischen Kennzeichnung werden nicht benutzt.

Während die Fachbereiche 3 und 6 hauptsächlich die Aufzählung bevorzugen, ist für den Fachbereich 5 die Tabelle die wichtigste Darstellungsform.

Der Fachbereich 3 ist insgesamt schlichter in seiner Darstellung und beschränkt sich auf Aufzählungen, die aber nur in weniger als der Hälfte der Texte benutzt werden.

Besonders erwähnenswert ist die Verwendung von Fußnoten, die ausschließlich in den Bescheiden des Fachbereichs 5 zu beobachten ist und bereits erheblich zur Steigerung der Verständlichkeit beiträgt. Allerdings bleibt zu kritisieren, dass die im laufenden Text verbliebene Aufzählung der Paragraphen ebenfalls in eine Fußnote hätte verlagert werden müssen, um den Leser nicht unnötig in seinem Lesefluss zu hemmen, da davon auszugehen ist, dass die Informationen an dieser Stelle zum Textverständnis für den Bürger weder notwendig noch wünschenswert sind.

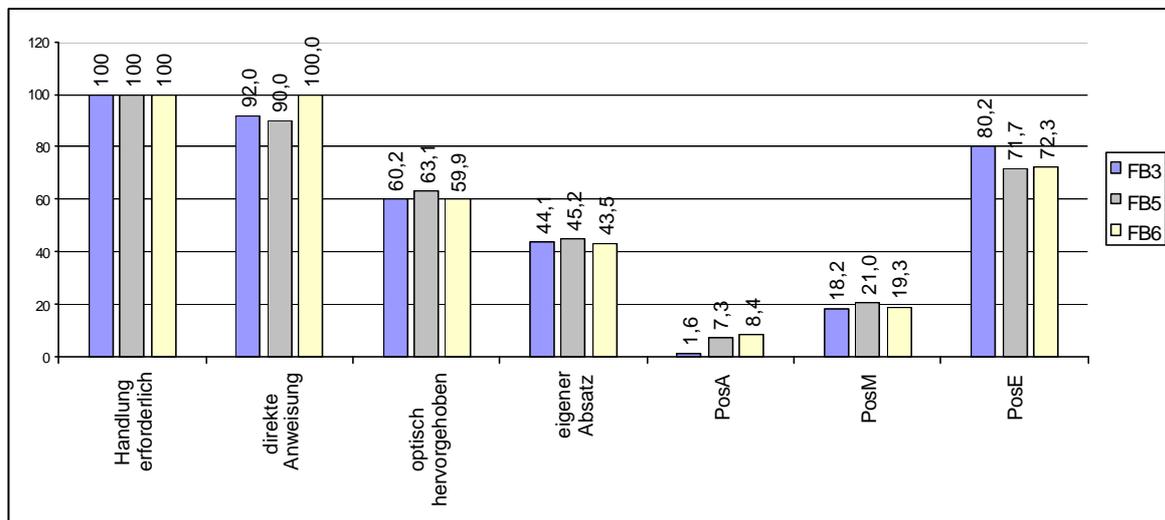


Abb. 5-8: Anwendbarkeit

In Bezug auf die Anwendbarkeit liegen die ermittelten Werte für alle Fachbereiche bemerkenswert nah beieinander, was sich zum größten Teil in dem sehr einheitlichen Aufbau aller Bescheide begründet.

Direkte Handlungsanweisungen sind durch optische Hervorhebung meist so gekennzeichnet, dass eine gute Wahrnehmung gewährleistet ist, obwohl diese Wahrnehmung durch geeignete zusätzliche Mittel, z.B. durch eine eigene Absatzüberschrift wie etwa „**Was Sie tun müssen**“, noch erheblich verbessert werden könnte.

5.1.3 Mitteilungen

5.1.3.1 Fachbereich 3

Die Mitteilungen des Fachbereichs 3 haben eine durchschnittliche Satzlänge von 14,3 Wörtern und sind zu 49,3% einseitig, der Rest umfasst 2 Seiten, d.h. längere Schreiben gibt es nicht.

Die sehr kurzen einseitigen Schreiben verzichten fast immer auf Formatierungen im laufenden Text, daher ist in 53% der Mitteilungen einzig der Fettdruck in der Betreffzeile zu beobachten. Auch die übrigen Texte bedienen sich zur Hervorhebung einzelner Textpassagen fast ausschließlich nur des Fettdrucks, in einigen Fällen auch der Unterstreichung. Andere Formatierungen gibt es nicht.

61,4% der Sätze sind Einzelsätze, 36,3% überwiegend unkomplizierte Satzgefüge, und 2,3% sind Satzreihen.

Der Anteil der Nomen an der Gesamtwortzahl beträgt 35,4%, wobei 31,4% davon mindestens vier Silben besitzen.

Abstrakte Termini wie „Straßenverkehrsordnung“ (MT.FB3.03) oder „Jugendschutzbestimmungen“ (MT.FB3.03) sind mit 48,9% etwas seltener als konkrete Bezeichnungen wie „Tierarzt“ (MT.FB3.04), „Grabstelle“ (MT.FB3.05) oder „Trinkwasser“ (MT.FB3.09), unter denen jeder Bürger sich etwas vorstellen kann und mit denen eine visuelle Komponente verbunden ist.

Fachausdrücke wie „zum Schuldvorwurf einlassen“ (MT.FB3.02), „Sachkundenachweis“ (MT.FB3.04) oder „Brandlast“ (MT.FB3.16) sind mit 2,7% aller Wörter zwar nicht übermäßig zahlreich, sie werden aber nicht erklärt. Auch aus dem Sinnzusammenhang im laufenden Text ist die genaue Bedeutung nicht unbedingt ersichtlich, z.B. bei der Aufzählung von Forderungen an einen Hundehalter:

- Mit anliegendem Meldebogen muß der Hund bei mir gemeldet werden.
- Sie benötigen einen Sachkundenachweis des Kreisveterinärs.
- Sie müssen mir den Abschluß einer Haftpflichtversicherung für Ihren Hund nachweisen.

- [...] (MT.FB3.04)

oder bei der Aufzählung von Brandschutzregeln:

1. Die Treppe muß bei Stromausfall ausreichend beleuchtet sein.
2. Der kleine Raum zwischen Küchen- und Wohnungstür ist von jeglicher Brandlast zu befreien.
3. Die Elektrokabel über der Küchentür sind wieder solide zu befestigen.
4. [...] (MT.FB3.16).

Auch die Verwendung veralteter und damit ungebräuchlicher Bezeichnungen wie „Abortanlage“ (MT.FB3.09) statt z.B. „Toiletten“ sowie die recht häufigen (12,3%) Partizipialattribute wie „die mit der Ausgrabung befaßten Personen“ (MT.FB3.05) oder „die in der VDI-Richtlinie (VDI 2058 – Blatt 1 -) „Beurteilung von Arbeitslärm in der Nachbarschaft“ genannten Immissionsrichtwerte“ (MT.FB3.09) stellen eine vermeidbare Verringerung der Verständlichkeit dar.

Abkürzungen außerhalb der allgemein bekannten Verwendung sind nur noch bei der Aufzählung von Paragraphen und Gesetzen anzutreffen, z.B. „Gem. § 42 Abs. 4a Nr. 5 Straßenverkehrsordnung (StVO) i. V. m. § 49 Abs. 3 Nr. 5a StVO“ (MT.FB3.07). Sie verhindern zwar auch bei Unkenntnis dieser Abkürzungen nicht zwangsläufig das Verständnis der Satzaussage, sorgen aber für eine Verzögerung des Verstehensprozesses, da sie in der Regel keine unmittelbare Sinnaussage für den juristisch nicht vorgebildeten Bürger bedeuten.

Die in den Briefen erwähnten Personen werden überwiegend (62%) mit ihren konkreten Namen benannt, so dass der Leser sie zügig einordnen kann.

Kennzeichnend für die Mitteilungen des Fachbereichs 3 ist die Aufteilung in viele kurze Absätze, die oft nur aus einem Satz bestehen: die durchschnittliche Absatzlänge beträgt 1,5 Sätze.

Überschriften werden in den meisten Fällen (91,6%) überhaupt nicht benutzt, und nur in 12,5% der Briefe gibt es eine Aufzählung. Dies ist jedoch nicht unbedingt verständlichkeitsmindernd zu werten, da die Inhalte der Mitteilungen oft so beschaffen sind, dass eine Aufzählung nicht angebracht gewesen wäre, nämlich immer dann, wenn etwa nur an eine fällige Zahlung oder die Nachreichung einer Unterlage erinnert wird.

Ansonsten sind alle Briefe recht formlos, und der Inhalt erschließt sich erst nach der Lektüre des Gesamttextes, da auch die Betreffzeilen zu 74% wenig Aufschluss über den Inhalt der folgenden Mitteilung geben, z.B. „**Verwarnungsverfahren**“ (MT.FB3.02), „**Erweiterte Auskunft**“ (MT.FB3.06) oder „**Auskunft aus dem Melderegister**“ (MT.FB3.08).

In Anbetracht der Kürze der meisten Mitteilungen mit der Beschränkung auf wenige Einzelinformationen ist die Brauchbarkeit trotz weitgehend unstrukturierter Darstellung im allgemeinen als ausreichend zu bezeichnen.

Alle Mitteilungen des Fachbereichs 3 machen eine direkte Anschlusshandlung erforderlich, wenn dies auch in einigen (20%) Fällen eher indirekt zu erkennen ist.

So kann die Anschlusshandlung für einen Herrn, der sich im Fundbüro nach einem Paar verlorengegangener Lederhandschuhe erkundigt und eine abschlägige Antwort erhalten hat, die Fortsetzung der Suche an anderen Stellen oder die Einstellung der Suche bedeuten, jedenfalls sind seine Anschlusshandlungen für die Behörde irrelevant und werden daher auch nicht explizit erwähnt. Sie sind aber für den Adressaten aus dem Zusammenhang zweifelsfrei erkennbar, z.B. „Ich bedaure, Ihnen keine weitere Auskunft geben zu können.“ (MT.FB3.12). Die Konsequenzen, die aus einer evtl. Anschlusshandlung entstehen, betreffen nur noch den Adressaten, nicht aber die Behörde.

Alle Handlungen, an denen die Behörde ein eigenes Interesse hat und deren Nichtbefolgen eine Konsequenz für den Bürger hat, werden jedoch explizit erwähnt und zu 49% optisch bzw. zu 64% mit einem eigenen Absatz hervorgehoben, z.B.

Ich bitte Sie nun erneut, die aufgrund meines Bescheides bestehende Forderung in Höhe von

264,70 DM bis zum **27.12.2000**

auf eines der Konten der Stadtkasse Menden einzuzahlen. (MT.FB3.01)

oder

Ich bitte Sie daher erneut, die Unterlagen bis zum **15.05.01** hier einzureichen. (MT.FB3.17).

Die überwiegende (69%) Platzierung dieser Handlungsanweisungen am Schluss der Mitteilungen trägt dazu bei, eine angemessene Wahrnehmung zu bewirken.

5.1.3.2 Fachbereich 5

Keine Mitteilung des Fachbereichs 5 hat mehr als zwei Seiten, fast die Hälfte (47,7%) sind sogar nur einseitig.

Die durchschnittliche Satzlänge beträgt 15,8 Wörter je Satz.

Außer Fettdruck und Unterstreichung werden keinerlei weitere Formatierungen benutzt, über die Hälfte der Briefe (53%) hat gar keine besonderen Formatierungen im laufenden Text, sondern nur in der Betreffzeile. Es handelt sich dabei meist um die einseitigen Briefe.

Die Wahl des Satzbaus zeigt die deutliche Vorliebe (59,8%) für Einzelsätze, während Satzgefüge entschieden weniger häufig (38,3%) verwendet werden. Satzreihen sind mit 1,9% kaum erwähnenswert.

Der Fachbereich 5 bemüht sich, Personen mit ihren direkten Namen zu bezeichnen, daher sind Benennungen wie „Kindesmutter“ (MT.FB5.14), „Hilfesuchender“ (MT.FB5.16) oder „Darlehensgeber“ (MT.FB5.30) mit 27% verhältnismäßig selten.

Der Anteil der Nomen an der Gesamtwortzahl beträgt 34,2%, der darin enthaltene Anteil an längeren Nomen mit mindestens vier Silben ist mit 34,7% bemerkenswert hoch. Es gibt viele zusammengesetzte Wörter wie „Jugendgerichtshilfebericht“ (MT.FB5.03), „Unterhaltspflichtverletzung“ (MT.FB5.04) oder „Vaterschaftsfeststellungsverfahren“ (MT.FB5.20), die sehr oft eine abstrakte Bedeutung haben. Konkrete Begriffsbezeichnungen, die mit 51,8% immerhin mehr als die Hälfte der Nomen ausmachen, sind in der Regel bedeutend kürzer.

Fachausdrücke wie „Unterhaltstitel“ (MT.FB5.04), „Rechtswahrungsanzeige“ (MT.FB5.13) oder „Fehlbelegungsabgabe“ (MT.FB5.19) sind mit 2,1% der Wörter zwar relativ selten, werden aber so gut wie nie erklärt und damit als bekannt vorausgesetzt. Auch aus dem Zusammenhang lässt sich die genaue Bedeutung dieser Wörter nicht unbedingt ableiten, z.B.

Gemäß des aktuellen Unterhaltstitels beläuft sich Ihre Unterhaltsverpflichtung ab 01.12.00 auf monatlich 385,00 DM.

Ich bitte Sie, Ihre Unterhaltszahlungen dem ab 01.12.00 erhöhten Anspruch anzugleichen und auf eines der Konten der Stadtkasse Menden zu überweisen. (MT.FB5.04)

oder

Sie können Zahlungen an das Kind mit befreiender Wirkung nicht mehr leisten und sind vorbehaltlich Ihrer bürgerlich-rechtlichen Leistungsfähigkeit von mir auch für die Vergangenheit in Anspruch zu nehmen.

Dies bedeutet, dass Sie ab sofort Unterhaltszahlungen für das Kind nicht mehr direkt an die Kindesmutter überweisen dürfen. (MT.FB5.14).

Der Folgesatz erläutert dem Leser zwar die Konsequenzen der Aussage aus dem ersten Satz, dennoch werden die Begriffe „Zahlung mit befreiender Wirkung“ und „Vorbehalt der bürgerlich-rechtlichen Leistungsfähigkeit“ dadurch nicht erklärt, d.h. sie würden in einem anderen Zusammenhang vermutlich nicht verstanden werden können.

In einigen wenigen Fällen kann die Bedeutung jedoch aus dem Zusammenhang erschlossen werden, z.B. für das Wort „Befreiungsvorbehalt“ (MT.FB5.34):

Die Bestimmungen über das Verbot der Zweckentfremdung von Wohnraum beinhalten ein Verbot mit Befreiungsvorbehalt. Daraus folgt, dass nach dieser Vorschrift das Verbot der Zweckentfremdung von Wohnraum die Regel, die Genehmigung einer Zweckentfremdung dagegen die Ausnahme darstellt. (MT.FB5.34).

Die durchaus gängige (11,2%) Bildung von Partizipialattributen wie „der auf den Träger der Sozialhilfe übergegangene Unterhalt“ (MT.FB5.01) oder „der Ihren Kindern nach dem Unterhaltsvorschussgesetz zustehende Anspruch“ (MT.FB5.36) behindert das Verständnis ebenso wie die Verwendung von eher seltenen Ausdrücken wie „vereinnahmen“ (MT.FB5.04) statt z.B. einnehmen, „in Abzug bringen“ (MT.FB5.06) statt z.B. abziehen, „obliegen“ (MT.FB5.20) statt z.B. müssen oder „Obdachgröße“ (MT.FB5.33) statt z.B. Wohnungsgröße. Die gleiche Wirkung wird durch die Paragraphenverweise (63,9%) im laufenden Text erzielt.

Die Untergliederung der Texte in viele kurze Absätze ist auch bei den Mitteilungen des Fachbereichs 5 zu beobachten, denn mit 1,9 Sätzen je Absatz werden die Informationen optisch sehr übersichtlich angeboten. Allerdings gibt es ausgesprochen selten Hinweise auf die Inhalte dieser Absätze, denn z.B. Absatzüberschriften werden nur in 6,2% der Briefe benutzt.

Neben einigen Aufzählungen (8,3%) werden auch Tabellen (14,4%) zur Verdeutlichung des Inhalts benutzt, aber nicht so häufig, wie es angebracht gewesen wäre, z.B.

Sehr geehrte Frau [...],

mit endgültigem Bewilligungsbescheid vom 24.07.2000 habe ich Ihnen mitgeteilt, dass für die Maßnahme Uttum vom 31.05. – 04.06.2000 eine Erstattung von 143,75 DM und für die Fahrt nach Rieste vom 29.06. – 08.07.2000 eine Erstattung von 125,00 DM zu leisten war.

Die Erstattung von insgesamt 268,75 DM habe ich verrechnet mit der Maßnahme Holland vom 24.05. - 28.05.2000, für die Sie noch eine Restzahlung von 175,00 DM zu erwarten hatten.

Somit war für Sie ein Erstattungsbetrag von 93,75 DM fällig. (MT.FB5.24).

Eine tabellarische Aufstellung der Maßnahmen mit der Zuordnung der entsprechenden Beträge hätte die Brauchbarkeit des Textes deutlich erhöht, da die Form sich entsprechend dem Inhalt angepasst hätte.

Grundsätzlich ist in den Texten keine unangebrachte Gestaltung festzustellen, vielmehr leidet die Brauchbarkeit unter der sehr sparsamen Verwendung jedweder Gestaltungsmittel.

Bemerkenswert, wenn auch in keiner Weise repräsentativ, ist die erst- und einmalige Verwendung von Fragen in zwei Mitteilungen des Fachbereichs 5, z.B.

Hat Frau [...] evtl. ein Guthaben auf dem Sparbuch?

Hat Frau [...] Sachbezüge in Form von Mittagessen erhalten?

Seit welchem Zeitpunkt wird vom Sohn ein Unterhaltsbetrag gezahlt?

Ich bitte bis zum 31.01.00 um Stellungnahme. (MT.FB5.25)

und

Ich bitte, mir die folgenden Fragen bis zum 31.06.01 zu beantworten:

1. Liegt tatsächlich ein Leerstand vor?
2. Haben Sie bereits Mieter gefunden?
3. [...] (MT.FB5.29).

Es ist evident, dass diese Gestaltungsform wesentlich brauchbarer ist als etwa die Formulierung „Ich bitte Sie, mir bis zum 15.02.01 nachzuweisen, ob und welche Schritte von Ihnen zur Einleitung des Vaterschaftsfeststellungsverfahrens unternommen worden sind.“ (MT.FB5.20).

Alle Mitteilungen des Fachbereichs 5 zielen auf eine direkte Anschlusshandlung, die auch in allen Texten explizit genannt wird, z.B.

Ich möchte Sie daher bitten, den Rückstand selbst umgehend in einer Summe an die AOK zu zahlen. (MT.FB5.18)

oder

Ich bitte Sie daher, mir Ihre Dezemberabrechnung oder aber Ihre Lohnsteuerkarte 1999 einzureichen. (MT.FB5.22).

Die in diesen Beispielen gezeigten optischen Hervorhebungen durch Fettdruck und Unterstreichung sind in 73% der Handlungsanweisungen zu finden und sorgen gemeinsam mit der Platzierung in einem eigenen Absatz (69%) ganz am Schluss (73%) des Briefes für eine ausreichende Wahrnehmung, obwohl die Betreffzeile nur ausgesprochen selten (7,4%) die Intention des Briefes erwähnt und der Text daher immer erst komplett gelesen werden muss, um die Anschlusshandlung zu erkennen.

5.1.3.3 Fachbereich 6

Mehr als die Hälfte (51,9%) der Mitteilungen des Fachbereichs 6 umfassen nur eine Seite, der Rest (48,1%) ist zweiseitig.

Die durchschnittliche Satzlänge beträgt 15,5 Wörter je Satz.

55% der Briefe verzichten, abgesehen vom Fettdruck in der Betreffzeile, auf jegliche hervorhebende Formatierung, wobei Hervorhebungen im laufenden Text überwiegend in den mehrseitigen Texten zu finden sind.

Die Mitteilungen des Fachbereichs 6 enthalten mit 42,5% erstaunlich viele Satzgefüge, wenn auch die Verwendung von Einzelsätzen mit 55,7% deutlich überwiegt.

Der mit 37,1% recht hohe Anteil der Nomen an der Gesamtwortzahl korrespondiert mit einer ebenfalls recht hohen (39,8%) Benutzung von Passivkonstruktionen zumeist ohne Nennung einer handelnden Person, die eine Betonung der Objekte bewirkt, z.B. „Die positiv beschiedenen Bürgeranträge werden gesammelt und in einem Prioritätenkatalog zusammengefasst.“ (MT.FB6.14).

Zwar werden auch hier lange Wortzusammensetzungen wie „Zulässigkeitskriterien“ (MT.FB6.08), „Bauzustandsbesichtigung“ (MT.FB6.27) oder „Straßenbeleuchtungsprogramm“ (MT.FB6.14) gebildet, ihr Anteil an der Gesamtanzahl der Nomen ist mit 29,2% aber geringer als in den Mitteilungen der übrigen Fachbereiche.

Trotz der hohen Anzahl der Nomen ist der Anteil an abstrakten Begriffsbezeichnungen wie „Genehmigungsfähigkeit“ (MT.FB6.07) oder „Unterschutzstellung“ (MT.FB6.06) mit 39,7% auffallend niedrig. Es überwiegen konkrete Bezeichnungen wie „Pumpe“ (MT.FB6.01), „Balkon“ (MT.FB6.04), „Kehrmaschine“ (MT.FB6.18) oder „Plakat“ (MT.FB6.21), die zudem deutlich kürzer sind.

Personen werden zu 69% mit ihrem Namen betitelt, so dass substituierende Bezeichnungen wie „Eigentümer“ (MT.FB6.15) oder „Planverfasser“ (MT.FB6.16), die der Leser erst noch mit einer konkreten Person verbinden muss, nur in 31% der Briefe zu finden sind.

Fachausdrücke wie „Frostschuttsammelschacht“ (MT.FB6.01), „Kontergefälle“ (MT.FB6.01), „Nachverdichtung“ (MT.FB6.02) oder „Wärmedurchgangskoeffizient“ (MT.FB6.27) werden zwar nicht erklärt, sie können aber meistens aus dem Zusammenhang erschlossen werden, z.B.

Die Stadt Menden unterstützt die Planungen zur Nachverdichtung der Wohnbereiche zwischen der Reidemeistraße und dem Nadlerweg. Bevor Flächen zur Deckung des Wohnbedarfs im Außenbereich in Anspruch genommen werden, ist es vorrangiges Ziel der Stadt, vorhandene Siedlungsbereiche dichter zu besiedeln.

Daher begrüße ich Ihre Initiative zur Nachverdichtung im Bereich Rauherfeld. (MT.FB6.02).

Dazu kann man z.B. bei einem Bauvorhaben davon ausgehen, dass der Adressat mit der behandelten Materie so vertraut ist, dass die verwendeten Begriffe entweder ihm selbst oder

einer entsprechend am Bauvorhaben beteiligten Person (Architekt, Handwerker etc.) bekannt sind.

Sehr oft (13,4%) wird die Verwendung von Partizipialattributen wie „der seit dem 01.01.2001 in der Aufstellung befindliche Bebauungsplan“ (MT.FB6.11) oder „die von Ihnen auf Grund des Vertrages zur Sicherung der Erschließung des Baumarktes vom 20.01.99 aufgestellten Wartehalle“ (MT.FB6.17) festgestellt. Dies vermindert die Verständlichkeit genauso wie die Verwendung wenig gebräuchlicher Ausdrücke wie „anheimstellen“ (MT.FB6.09) statt raten, „versagen“ (MT.FB6.09) statt ablehnen oder „Abfallgefäße“ (MT.FB6.18) statt Mülltonnen. Verständnishemmend ist auch die in 50% der Mitteilungen praktizierte Nennung von Gesetzen und Paragraphen im laufenden Text.

Die zahlreichen kurzen Absätze beinhalten durchschnittlich 1,7 Sätze und haben nur sehr selten (4,8%) Überschriften, so dass der Leser die inhaltliche Strukturierung des Textes weitgehend selber vornehmen muss.

Das einzige hier verwendete gestalterische Mittel ist die Aufzählung, in der Regel für noch benötigte Formulare und Unterlagen.

Die Betreffzeile wird bemerkenswert oft (69%) zur echten Informationsvermittlung genutzt, so dass so ausführliche Formulierungen wie

Errichtung eines Balkones mit Überdachung auf einer vorhandenen Garage auf dem Grundstück [...], Gemarkung Böesperde, Flur [...], Flurstück [...] (MT.FB6.04)

oder

Ihr Widerspruch gegen die Auflagen Nr. 4, 6, 7, 11,17 und 32 der Baugenehmigung Nr. [...] vom 07.11.00 zur Errichtung eines Autofahrer-Fachmarktes mit Verkauf und Montage, Errichtung von 60 Stellplätzen und zwei Entsorgungscontainern auf dem Grundstück [...], Gemarkung Menden, Flur [...], Flurstück [...] (MT.FB6.05)

entschieden häufiger anzutreffen sind als derart knappe Angaben wie z.B.

Mängelanzeige (MT.FB6.01)

oder

Grenzstein in Menden (MT.FB6.06).

Es ist davon auszugehen, dass die ausführlichere Vorbereitung des Lesers in der Betreffzeile durch Nennung nicht nur des Gegenstandes, sondern auch einer Aussage darüber, das Verständnis des Haupttextes erleichtert.

Alle Texte intendieren eine direkte Anschlusshandlung, die auch in allen Texten explizit als Aufforderung enthalten ist.

Über die Hälfte (54%) der Anweisungen ist durch Fettdruck und/oder Unterstreichung, z.B. der Zahlungssumme oder der Frist, optisch hervorgehoben und bildet zu 61% einen eigenen Absatz, der überwiegend (63%) nicht mitten im laufenden Text, sondern deutlich erkennbar am Ende zu finden ist.

In einigen Fällen (6,2%) wird die abschließend erwähnte Anschlusshandlung durch eine sehr detaillierte Betreffzeile noch ergänzt, z.B.

Bauvorhaben: Errichtung eines Anbaus an das vorhandene Wohnhaus auf dem Grundstück [...], Gemarkung Menden, Flur [...], Flurstück [...]

- Eintragung einer Abstandflächenbaulast auf dem Grundstück [...], Gemarkung Menden, Flur [...], Flurstück [...] durch die Eigentümer [...] (MT.FB6.07).

Insgesamt kann die Anwendbarkeit der Mitteilungen des Fachbereichs 6 als zufriedenstellend bezeichnet werden.

5.1.3.4 Fachbereichsvergleich

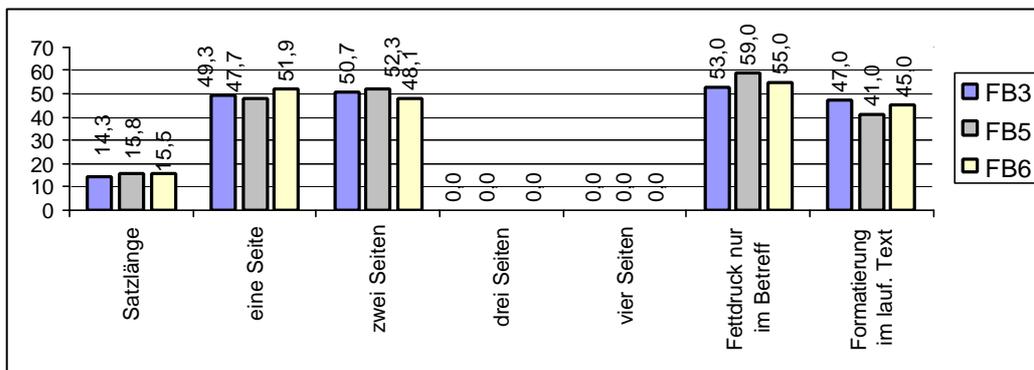


Abb. 5-9: Lesbarkeit

In Bezug auf die Lesbarkeit präsentieren sich die Mitteilungen erstaunlich einheitlich, d.h. die Werte weichen kaum voneinander ab, und auch die Tatsache, dass die Texte des Fachbereichs 6 insgesamt erkennbar kürzer sind, stellt keinen nennenswerten verständlichkeitsrelevanten Unterschied dar.

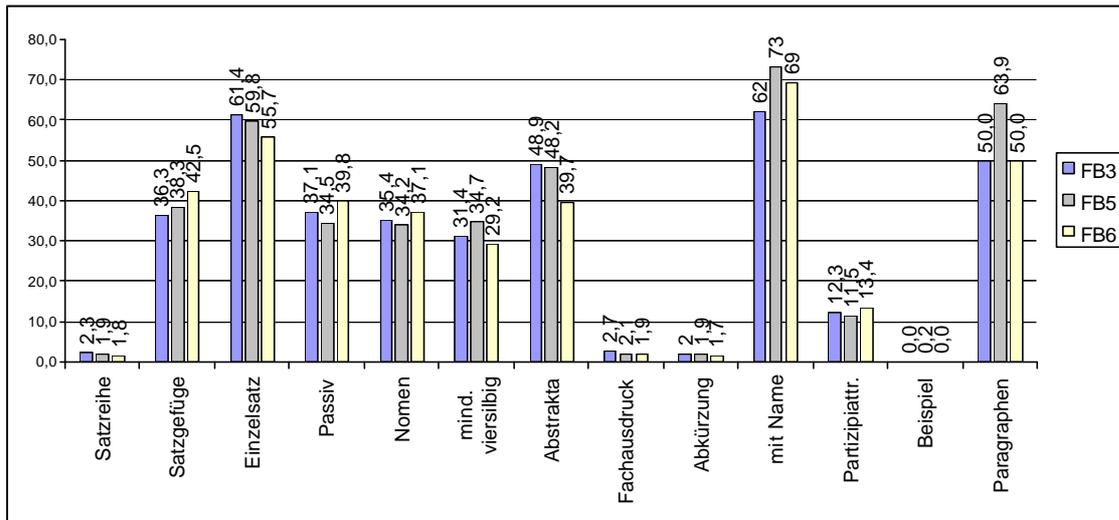


Abb. 5-10: Verstehbarkeit

Der Fachbereich 6 weicht in seinen Werten von den anderen beiden Fachbereichen ab, und es wird deutlich, dass die Beschäftigung mit einer wesentlich gegenständlicheren Materie wie dem Bauwesen seinen Ausdruck auch im sprachlichen Bereich findet. Der Anteil der Abstrakta bzw. Konkreta an den sehr häufigen Nomen sowie der signifikant häufigere Gebrauch von Satzgefügen statt Einzelsätzen sind ein Anzeichen dafür, dass die Mitteilungen des Fachbereichs 6 leichter verständlich sind. Denn die Inhalte sind hier vom Leser leichter nachzuvollziehen und nicht allzu verschachtelte syntaktische Satzverknüpfungen sind besser verständlich als viele isolierte Einzelsätze.

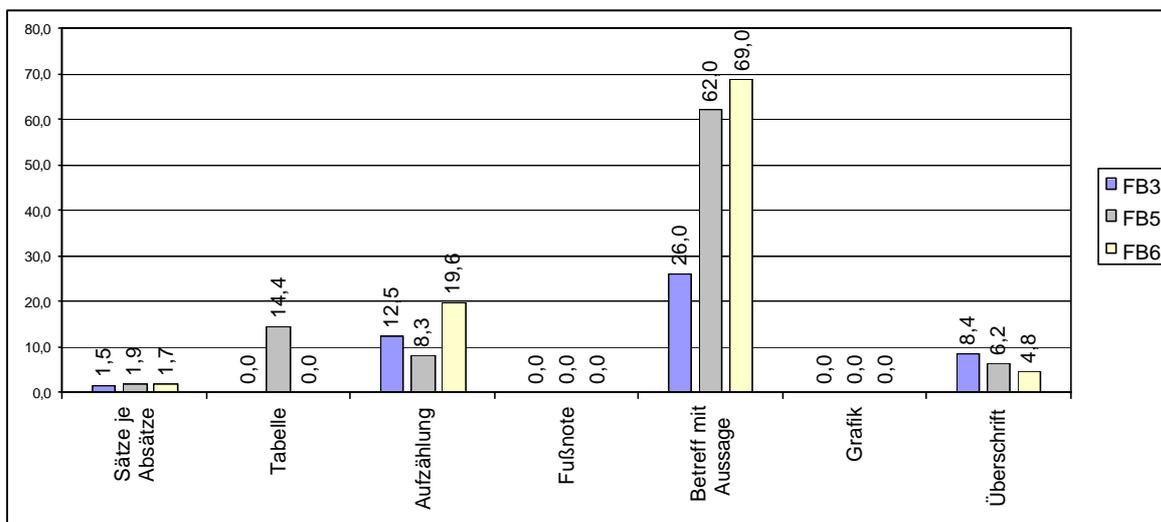


Abb. 5-11: Brauchbarkeit

Die äußere Form präsentiert sich bei allen Fachbereichen sehr einheitlich, nämlich ausgesprochen schlicht.

Während im Fachbereich 6 zumindest die Betreffzeile etwas ausführlicher genutzt wird und immerhin mit einigen Aufzählungen gearbeitet wird, sind die Mitteilungen des Fachbereichs 3 kaum strukturiert.

Einzig der Fachbereich 5 gestaltet seine Mitteilungen sowohl mit Tabellen als auch mit Aufzählungen und sogar Fragen deutlich aufwändiger.

Insgesamt muss jedoch festgestellt werden, dass die verwendeten formalen Mittel sehr spärlich sind und eine Steigerung der Brauchbarkeit über alle Fachbereiche hinweg sinnvoll wäre.

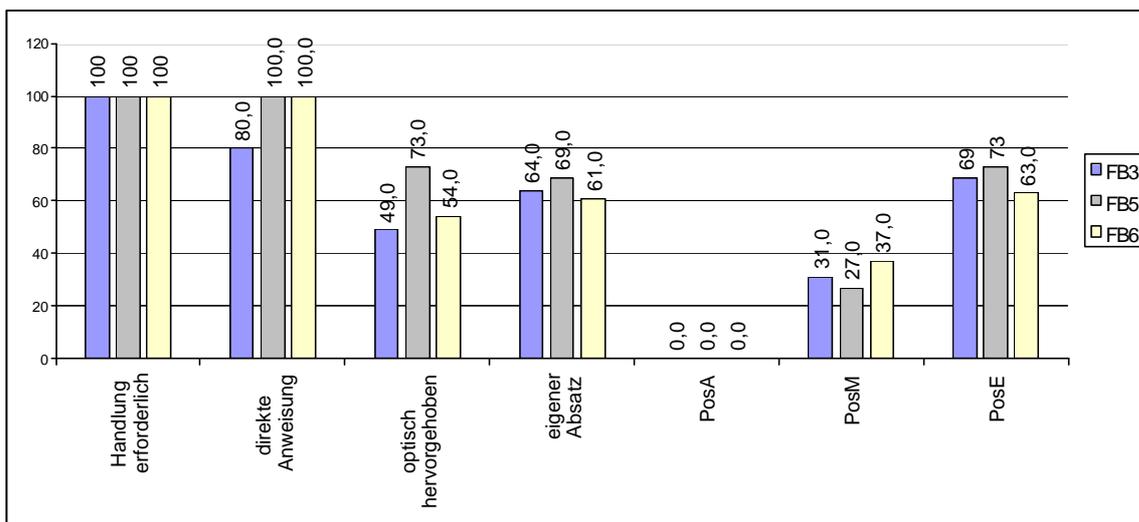


Abb. 5-12: Anwendbarkeit

Grundsätzlich sind keine signifikanten Unterschiede festzustellen, in allen Fachbereichen ist die Anwendbarkeit der Mitteilungen durchaus gewährleistet.

Korrespondierend zu dem differenzierteren Einsatz der gestalterischen Mittel in den Mitteilungen des Fachbereichs 5 (vgl. Abschnitt 5.1.3.4) ist auch hier zu erkennen, dass die Möglichkeit optischer Hervorhebungen für die Handlungsanweisungen in Fachbereich 5 intensiver wahrgenommen wird. Dennoch kann nicht generell gesagt werden, dass der geringere Einsatz gestalterischer Mittel zwangsläufig zu einer Verminderung der Anwendbarkeit führt, da die Anweisungen in allen Texten sehr klar und eindeutig formuliert sind.

5.2 Höflichkeit

5.2.1 Anhörungen

5.2.1.1 Fachbereich 3

Die Anhörungen des Fachbereichs 3 zeigen eine einheitliche Tendenz bezüglich ihres Aufbaus: nach einer durchweg imagefördernden, weil durch Nennung des Namens sehr persönlichen Briefanrede folgt direkt und ohne weitere Einleitung eine massive Kritik oder Territoriumsverletzung, z.B.

„Sehr geehrter Herr [...],

Sie werden beschuldigt, während der Veranstaltung „Mendener Herbst“ die Ihnen mit Schreiben vom 10.12.1999 erteilte Sondernutzung unberechtigt wahrgenommen zu haben.“ (AH.FB3.02)

oder

„Sehr geehrte Frau [...],

gemäß § 11 Abs. 2 der Kostenordnung Nordrhein-Westfalen in Verbindung mit den §§ 59 u. 77 des Verwaltungsvollstreckungsgesetzes beabsichtige ich, Sie zur Erstattung der Kosten für die Entsorgung Ihres oben genannten PKW, in Höhe von 250,00 DM heranzuziehen.“ (AH.FB3.06).

Danach folgt die Abschwächung in Form einer Rechtfertigung, die sich in der Regel nur als Verweis auf entsprechende Paragraphen darstellt, z.B. „Dieser Verstoß stellt eine Ordnungswidrigkeit im Sinne des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten (OWiG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 30.01.98 (BGB1. I S. 602) dar, die mit einer Geldbuße geahndet werden kann.“ (AH.FB3.02).

Weitere Territoriumsverletzungen werden dadurch abgemildert, dass dem Adressaten für grundsätzlich deontische Äußerungen Alternativen zu ihrer Ausführung gegeben werden: „Die Äußerung kann auch durch Abgabe einer schriftlichen Erklärung innerhalb der selben Frist erfolgen.“ (AH.FB3.03).

Bei dem an sich sparsamen Gebrauch von Modalverben beschränkt sich die Auswahl auf *können* (83,0%) und *müssen* (17,0%), so dass die Formulierung mit *können* wie im zuvor genannten Beispiel die häufigste Form der Abschwächung einer Bedrohung des negativen Gesichts darstellt.

Wenn auch in keinem Text ein direkter Imperativ verwendet wird und die Verstärkung der negativen Gesichtsbedrohung durch Modalverben wie *müssen* sehr selten ist, sind die Verben mit imagebedrohender Wirkung wie *beschuldigen* (12,0%), *ahnden* (12,0%), *verwarnen*

(3,8%) oder *verboten sein* (3,8%) in ihrer Vielfältigkeit und in ihrer Summe deutlich häufiger benutzt als solche, die eine Abschwächung der Gesichtsbetrohung bewirken. Diese beschränken sich auf *bitten* (7,7%), *freistehen* (12,0%) und *Gelegenheit geben* (15,0%), d.h. bei der Verwendung von imagefördernden Verben wird wesentlich stereotyper formuliert als bei den imagebedrohenden Verben.

Grundsätzlich ist festzustellen, dass, obwohl neben der Bedrohung des negativen Gesichts auch zahlreiche Bedrohungen des positiven Gesichts beobachtet werden können, der Fokus der Briefautoren bei der Abschwächung der negativen Gesichtsbetrohung liegt. Eine Stärkung des positiven Gesichts ist also eher selten.

Adverbien oder Partikeln zur Abschwächung oder Stärkung der Bedrohung werden in den Texten des Fachbereichs 3 überhaupt nicht benutzt.

Das Verhältnis im Gebrauch der Verben und Modalverben im Hinblick auf ihre imagebedrohende oder –stärkende Wirkung stellt sich im Überblick so dar:

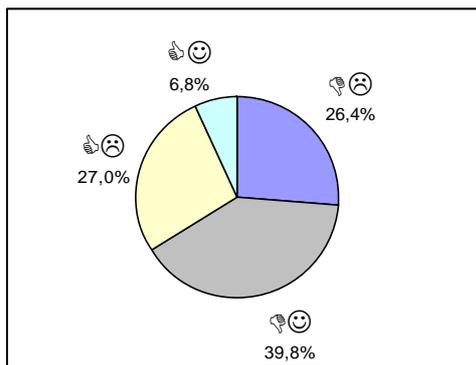


Abb. 5-13: Verben

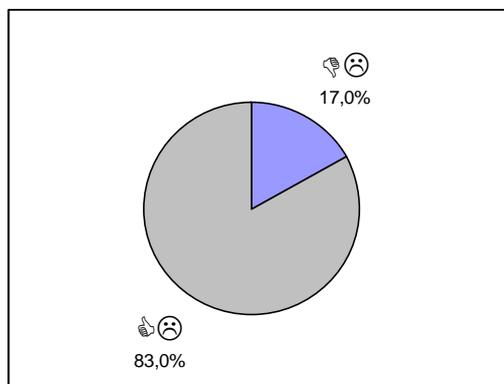


Abb. 5-14: Modalverben

Alle Briefe sind formal korrekt formuliert, d.h. sowohl der Briefkopf als auch die Anrede berücksichtigen die formalen Höflichkeitsregeln (vgl. Abb. 2-5 und 2-6) und zeigen keinerlei Verstöße gegen die Gleichstellung von Mann und Frau.

Jeder Brief enthält eine abschließende Grußformel, die sich auf die zwei Alternativen „Mit freundlichen Grüßen“¹ oder „Hochachtungsvoll“² beschränkt (vgl. auch Abschnitt 2.4.2).

Während die erste Alternative eine teilnehmendere, emotionalere Beziehung ohne spürbares Positionsgefälle zum Leser signalisiert, wirkt die zweite Alternative wesentlich kühler und distanzierter, wobei das Wort „Hochachtungsvoll“ eine Positionsverteilung suggeriert, die dem Inhalt des vorangegangenen Briefes in der Regel nicht entspricht.

Alle hier untersuchten Briefe mit dieser Schlussformel stellen inhaltlich eine massive Gesichtsbetrohung (meist in Form von Ablehnungen oder Sanktionen) dar, die durch diese Formulierung, die eine Wertschätzung der angesprochenen Person in ihrer Eigenschaft als Staatsbürger betonen soll, abgeschwächt wird.

Das Bewusstsein der Autoren über die überwiegend bedrohliche Wirkung der Anhörungen des Fachbereichs 3 auf das negative Gesicht der Adressaten spiegelt sich im Verhältnis der verwendeten Grußformeln wider:

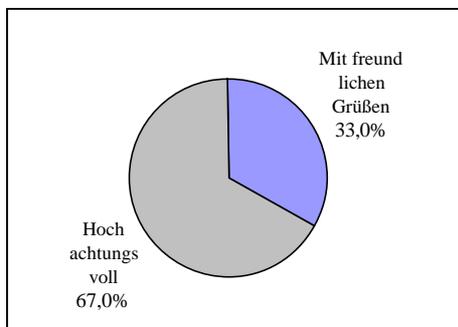


Abb. 5-15: Grußformeln AH/FB3

5.2.1.2 Fachbereich 5

Alle Schreiben des Fachbereichs 5 sind in Bezug auf Briefkopf und -anrede formal korrekt und enthalten keinerlei sexistische Formulierungen.

¹ Die innerhalb dieser Alternative auch vorkommende Variante „Mit freundlichem Gruß“ wird hier nicht gesondert bewertet.

² Vgl. für eine detaillierte Beschreibung der Grußformeln und ihrer Verwendung im Wandel der Zeit BESCH 1996.

Obwohl der Grund für die Anhörungen durchweg die Bezugnahme auf einen vorangegangenen Gesetzesverstoß des Adressaten mit entsprechender bedrohlicher Wirkung auf das negative Gesicht ist, wird überwiegend die persönlichere Abschlussformel „Mit freundlichen Grüßen“ verwendet:

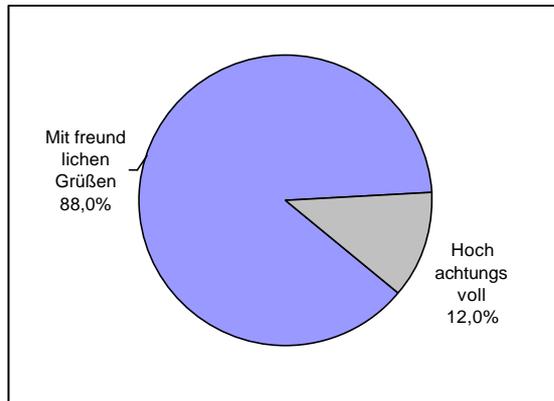


Abb. 5-16: Grußformeln AH/FB5

Während die meisten Briefe inhaltlich als Gesetzesverstoß auf - eventuell sogar versehentliche - unkorrekte Angaben der Antragsteller zurückzuführen sind, die in der Regel zu einer unrechtmäßigen finanziellen Bereicherung führten, sind die wenigen Briefe mit der Schlussformel „Hochachtungsvoll“ inhaltlich so einzuordnen, dass es für die Regelverstöße keine Entschuldigung gibt. Die soziale Ächtung eines Mannes, der Frau und Kinder schlägt (vgl. AH.FB5.15), findet seinen Niederschlag auch in der Auswahl der möglichen Mittel zur Gestaltung eines formal korrekten Briefes, wobei der Sachbearbeiter seine Distanzierung zur individuellen Person durch die Betonung der beiden Rollen Staatsbediensteter - Bürger zum Ausdruck gebracht hat.

Nach der korrekten Begrüßungsformel mit konkreter Namensnennung wird zunächst eine imageneutrale Schilderung des Tatbestandes gegeben, z.B.

Sehr geehrte Frau [...],

mit Bescheid vom 28.10.1999 (Rechenlaufdatum: 27.10.1999) wurde Ihnen Wohngeld als Mietzuschuß nach dem Wohngeldgesetz (WoGG) für die Zeit vom 01.11.1999 bis zum 30.04.2000 in Höhe von mtl. 309,00DM für die Wohnung im Hause [...] bewilligt. Darüberhinaus wurde Ihnen für die gleiche Wohnung mit Bescheid vom 03.05.2000 (Rechenlaufdatum: 28.04.00) Mietzuschuß für die Zeit vom 01.05 bis zum 31.10.2000 in Höhe von 287,00 DM bewilligt. (AH.FB5.05)

oder

Sehr geehrte Frau [...],

seit 22.10.00 gewährt die Stadt Menden für [...] Jugendhilfe gem. §§ 27, 34 und 39 KJHG. Die Stadt trägt die entstehenden Heimpflegekosten einschließlich des vollständigen Lebensunterhaltes [...] aus Jugendhilfemitteln. (AH.FB5.07).

Erst nach dieser Einleitung folgt eine Gesichtsbedrohung in Form einer Anschuldigung wie z.B.:

Inzwischen ist mir bekannt geworden, daß Sie Ihre Mitwirkungs- und Aufklärungspflichten gem. §§ 60 ff. SGB I nicht bzw. nicht in vollem Umfang erfüllt haben, indem Sie nicht mitgeteilt haben, daß Ihre Tochter [...] seit November 1999 eine geringfügige Beschäftigung ausübt. (AH.FB5.05)

oder eine Ermahnung:

Wie ich Ihnen mit meinem Bescheid v. 08.11.00 mitteilte, sind Sie grundsätzlich verpflichtet, zu den Kosten der Jugendhilfe einen Ihren wirtschaftlichen Verhältnissen entsprechenden Beitrag zu leisten. (AH.FB5.07).

Diese bedrohliche Wirkung wird im Anschluss daran nicht etwa abgemildert, sondern durch die Nennung der möglichen Konsequenzen noch verstärkt:

Der aufgeführte Tatbestand kann bewirken, daß der Wohngeldanspruch ganz oder teilweise von dem auf den Eintritt der Voraussetzungen folgenden Zahlungsabschnitt an aufgehoben werden kann (§ 48 Abs. 1 SGB X in Verbindung mit § 29 Abs. 3 WoGG). (AH.FB5.05)

oder

Aufgrund des zuvor aufgeführten Sachverhaltes beabsichtige ich, von Ihnen Kostenersatz gemäß § 92 a Bundessozialhilfegesetz (BSHG) zu fordern. (AH.FB5.15).

Diese massive Imagebedrohung vor allem des negativen Gesichts zeigt sich auch in der Wahl und im Gebrauch der Verben wie *zu tun haben* (=müssen) (4,8%), *(auf)fordern* (6,3%), *verpflichtet sein* (13,0%) oder *auf etwas hinweisen* (9,5%).

Imagefördernde Verben sind z.B. *Gelegenheit geben* (14,0%) und *bitten* (16,0%).

Der Schlussteil der Briefe mit dem Angebot, sich zu den entsprechenden Tatsachen zu äußern, bringt zunächst eine gewisse Entspannung in das Schreiben, die die Gesichtsbedrohung etwas abmildert.

Üblich sind Formulierungen wie

Gleichzeitig gebe ich Ihnen gemäß § 24 Sozialgesetzbuch I die Gelegenheit von Ihrem Anhörungsrecht Gebrauch zu machen. (AH.FB5.10)

oder

Bevor ich eine Entscheidung über eine Aufhebung meiner Bescheide und über eine eventuelle Rückforderung von Wohngeld treffe, gebe ich Ihnen hiermit gem § 24 SGB I Gelegenheit, sich zu den für die Entscheidung erheblichen Tatsachen zu äußern. (AH.FB5.12).

Die an sich abschwächende Wirkung der negativen Gesichtsbetrohung durch die Möglichkeit der Nutzung von Alternativen wird mit dem Ausdruck *überlassen bleiben* (7,9%) teilweise wieder in ihr Gegenteil verkehrt, da er eine gewisse Teilnahmslosigkeit des Sachbearbeiters signalisiert: „Es bleibt Ihnen überlassen, ob Sie von diesem Anhörungsrecht Gebrauch machen.“ (AH.FB5.12).

Der unmittelbar letzte Satz vor der Schlussformel stellt in der Regel noch einmal eine direkte Gesichtsbetrohung dar, denn die kurz vorher betonte Freiwilligkeit der Äußerung zu den Sachverhalten wird hier wieder relativiert, indem auf die zwangsläufigen Konsequenzen hingewiesen wird. Zudem bekommt der Satz durch die Nennung einer Frist zusätzliche Schärfe:

Sollten Sie bis zum **15.06.2000** keine Stellung mehr nehmen, werde ich eine Entscheidung unter Berücksichtigung des bisher vorliegenden Sachverhaltes treffen. (AH.FB5.05)

oder

Sollten Sie nicht bis zum vorgenannten Termin freiwillig eine Urkunde über die Verpflichtung aufnehmen lassen, werde ich eine Klage auf Zahlung des Kindesunterhaltes in Höhe von mtl. 220,00 DM beim Amtsgericht Menden erheben. (AH.FB5.08).

Modalverben zur Verstärkung der Gesichtsbetrohung sind *müssen* (8,3%) und *sollen* (8,3%), während eine Abmilderung hauptsächlich durch *können* (67,0%) erreicht wird.

Adverbien und Partikeln zur Verschärfung der Gesichtsbetrohung wie *unverzüglich* (22,2%), *in jedem Fall* (11,1%) oder *grob fahrlässig* (11,1%) sind etwas häufiger als solche für die Abschwächung der negativen Gesichtsbetrohung wie *eventuell* (11,1%) und *freiwillig* (11,1%) und der Stärkung des positiven Gesichts wie *gern* (11,1%) und *leider* (11,1%).

Insgesamt ist das Verhältnis der imagebedrohenden und -fördernden Ausdrücke so:

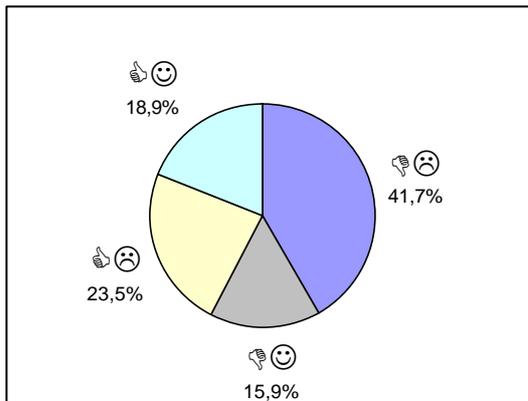


Abb.5-17: Verben

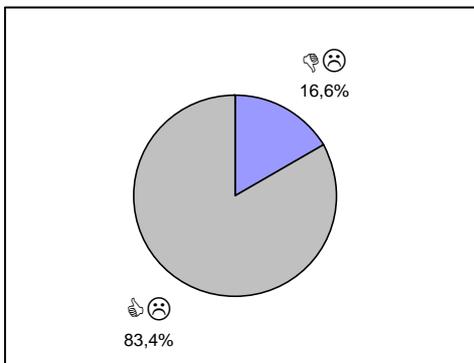


Abb. 5-18: Modalverben

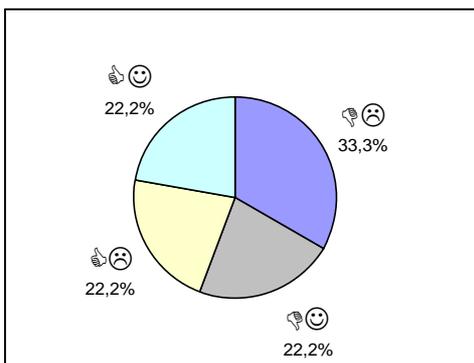


Abb. 5-19: Adverbien

5.2.1.3 Fachbereich 6

Alle Anhörungen des Fachbereichs 6 sind formal korrekt und benutzen ausschließlich die Formulierung „Mit freundlichen Grüßen“ als Schlussformel.

Direkte Imperative werden nicht benutzt und auch die Verben zur Stärkung des positiven Gesichts wie *bitten* (44,0%) bzw. zur Abschwächung der negativen Gesichtsbedrohung wie *anbieten* (11,0%) sind etwas häufiger als die Verben zur Gesichtsbedrohung wie *auffordern* (22,0%) oder *geboten sein* (11,0%).

Im grafischen Überblick ist die Verteilung der Verben und Adverbien innerhalb ihrer Gruppe wie folgt:

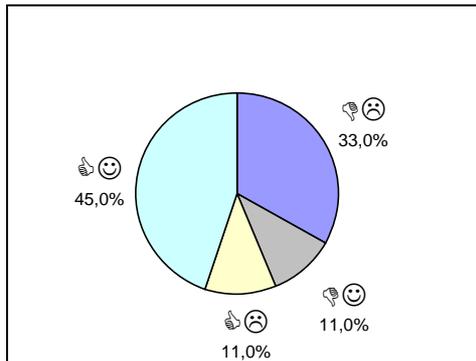


Abb. 5-20: Verben

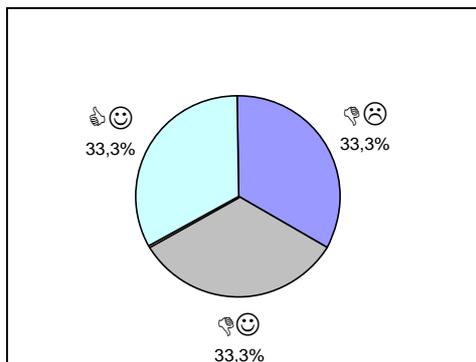


Abb. 5-21: Adverbien

Bei den Modalverben hält sich der Gebrauch von imagebedrohenden und bedrohungsabschwächenden Verben genau die Waage, so wird *sollen* (50%) ebenso häufig benutzt wie *müssten* (50%).

Die Schreiben weisen in der Regel bereits im ersten Satz eine Imagebedrohung auf, z.B.

Sehr geehrter Herr [...],

die laufende Straßenkontrolle hat ergeben, daß Sie die Zufahrt für Ihr Grundstück nicht fachgerecht angelegt haben. (AH.FB6.01)

oder

Sehr geehrte Frau [...],

mit Schreiben vom 28.09.00 habe ich Sie gebeten, nachträglich die schriftliche Zustimmung der Eigentümer des Grundstücks [...] sowie folgende Unterlagen in zweifacher Ausfertigung zur Beurteilung des von Ihnen ohne Genehmigung errichteten Gartenhauses auf dem og. Grundstück vorzulegen: [...]. (AH.FB6.03).

Diese Bedrohung des positiven Gesichts, indem nämlich auf eine unzulängliche Arbeit hingewiesen oder die Einhaltung bisher nicht erfüllter Pflichten angemahnt wird, kann durch den anschließenden Verweis auf die entsprechenden Vorschriften bzw. durch eine Begründung etwas abgemildert werden:

Anstatt eine Bordsteinabsenkung vorzunehmen, ist hier im Straßenbereich direkt vor dem Bordstein ein Asphalt- bzw. Betonkeil eingebaut worden. Dies ist hier nicht statthaft, da dies sowohl die Wasserführung des Oberflächenwassers im Rinnenbereich als auch die Straßenreinigung negativ beeinflusst. (AH.FB6.01).

Direkt im Anschluss daran kommt aber sofort eine Bedrohung des negativen Gesichts, die zudem in der Regel eine Frist enthält und dadurch in ihrer Bedrohung noch weiter verstärkt wird:

Ich fordere Sie deshalb auf, diesen Keil innerhalb der **nächsten 6 Wochen** zu entfernen und ggf. eine ordnungsgemäße Bordsteinabsenkung durch ein anerkanntes Tiefbauunternehmen vornehmen zu lassen. (AH.FB6.01).

Die Tatsache, dass hier kein konkretes Fristdatum genannt ist, mag allenfalls durch das „partielle Offenlassen“ (vgl. LÜGER 2001) eine gewisse Abschwächung der negativen Gesichtsbedrohung bewirken, da dem Adressaten die Wahl des Termins innerhalb der 6-Wochenfrist damit freigestellt wird, aber bereits die durch Fettdruck optisch hervorgehobene Schreibweise schränkt diese Wirkung wieder ein.

Das folgende Beispiel enthält durch die Verwendung des Wortes *erneut* eine zusätzliche Bedrohung des positiven Gesichts, so dass die ansonsten schon - trotz Verwendung des Verbs *bitten* - recht massive negative Gesichtsbedrohung noch stärker wahrgenommen wird:

Hiermit bitte ich Sie erneut, die og. Unterlagen unter Verwendung des beigefügten Bauantragsformulars nunmehr bis spätestens zum **10.04.01** bei mir einzureichen. (AH.FB6.03).

Die Position solcher Sätze am Schluss der Briefe tut ein übriges, um die Gesamtwirkung für den Leser als überwiegend bedrohlich erscheinen zu lassen, so dass die generell im Fachbereich 6 benutzte Schlussformel „Mit freundlichen Grüßen“ als Abmilderung der zuvor ge-

nannten Gesichtsverletzungen ein passendes, wenn auch in seiner Wirkung nicht übermäßig starkes Mittel zur Akzeptanzsteigerung beim Leser darstellt.

5.2.1.4 Fachbereichsvergleich

Die Einzelwerte der Fachbereiche weisen in Bezug auf die Benutzung der Verben einige Unterschiede auf; so ist z.B. die Verwendung von Verben zur Bedrohung des positiven Gesichts im Fachbereich 3 besonders häufig, während der Fachbereich 5 die meisten Verben zur Bedrohung des negativen Gesichts benutzt.

Bemerkenswert ist hier der relativ hohe Anteil an imagefördernden Verben beim Fachbereich 6, der auch bei den Modalverben etwas andere Werte aufweist als die übrigen beiden Fachbereiche, deren Werte in dieser Gruppe fast identisch sind.

Die Verteilung der Adverbien ist in den Fachbereichen 5 und 6 (mit Ausnahme der Adverbien zur Schonung des negativen Gesichts) recht gleichmäßig und die Eigenart der Texte aus dem Fachbereich 3, nämlich gar keine Adverbien oder Partikeln zu benutzen, stellt eine gewisse Auffälligkeit dar.

Im Fachbereichsvergleich sehen die Werte so aus:

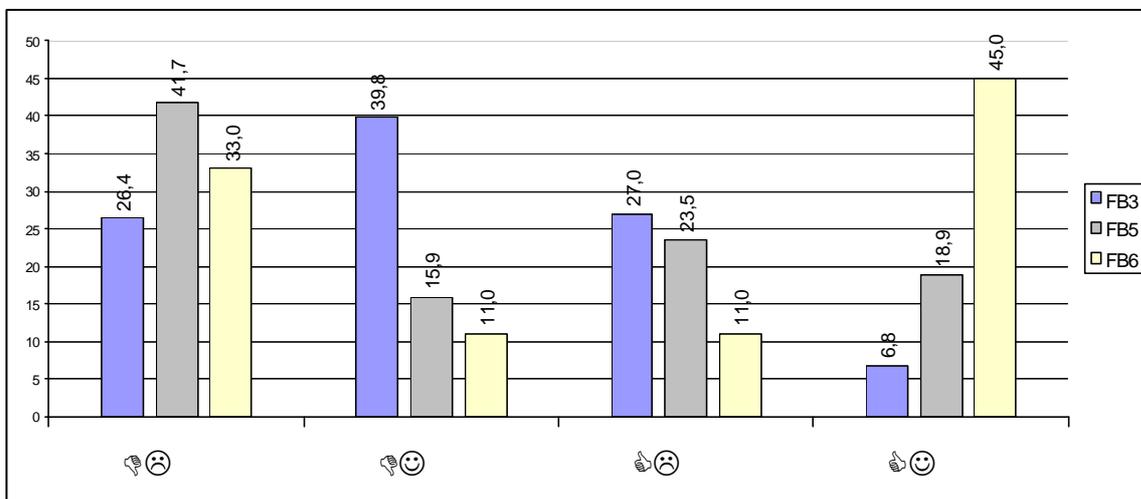


Abb. 5-22: Verben

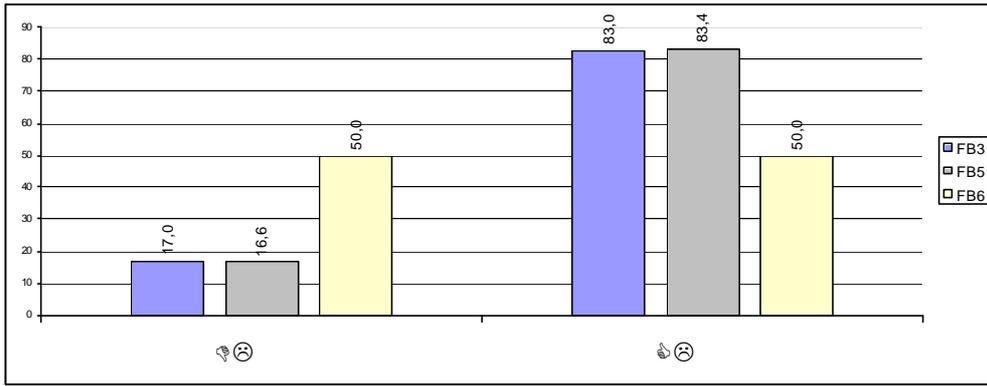


Abb. 5-23: Modalverben

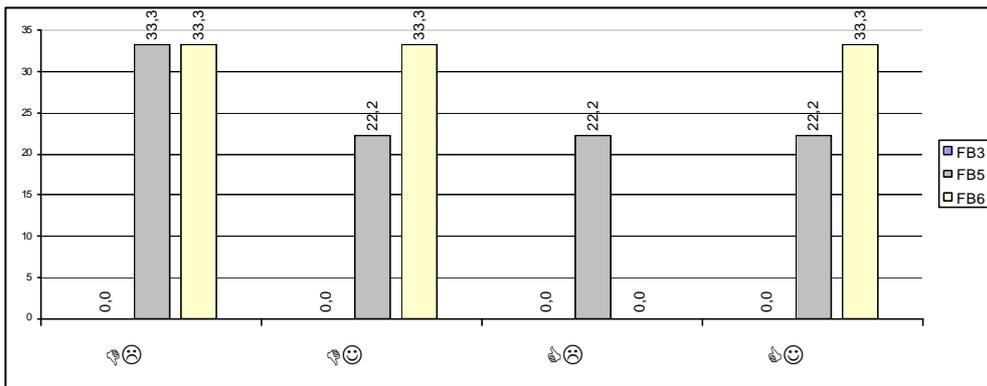


Abb. 5-24: Adverbien

Trotz dieser z.T. recht unterschiedlichen Einzelwerte lässt sich eine klare Tendenz der Anhörungen feststellen: sowohl die Verben als auch die Adverbien werden häufiger zur Gesichtsbetrohung als zur Gesichtsschonung eingesetzt, während Modalverben überwiegend als Mittel zur Abschwächung der negativen Gesichtsbetrohung dienen.

Das Gesamtverhältnis zwischen Gesichtsbetrohung und -schonung bzw. -stärkung ohne weitere Unterscheidung des positiven oder negativen Gesichts kann für die Textsorte der Anhörungen grafisch so dargestellt werden:

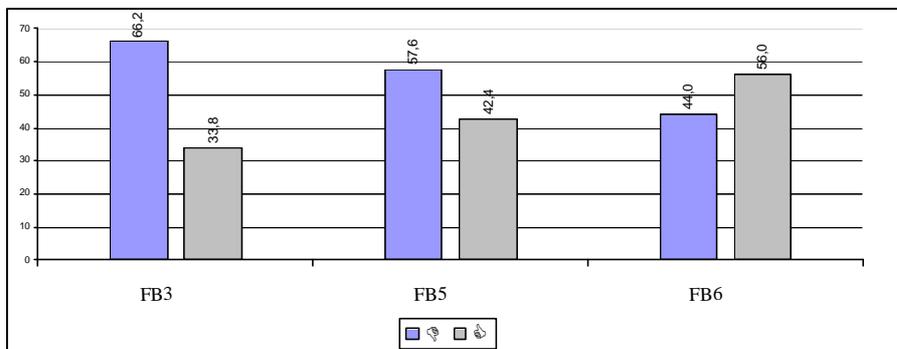


Abb. 5-25: Verben gesamt

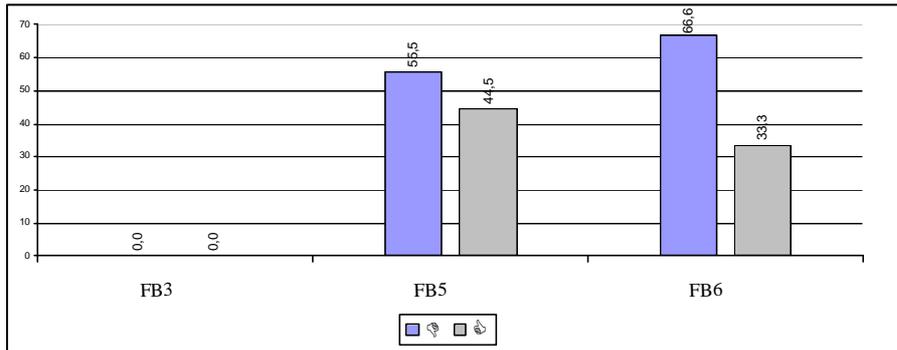


Abb. 5-26: Adverbien gesamt

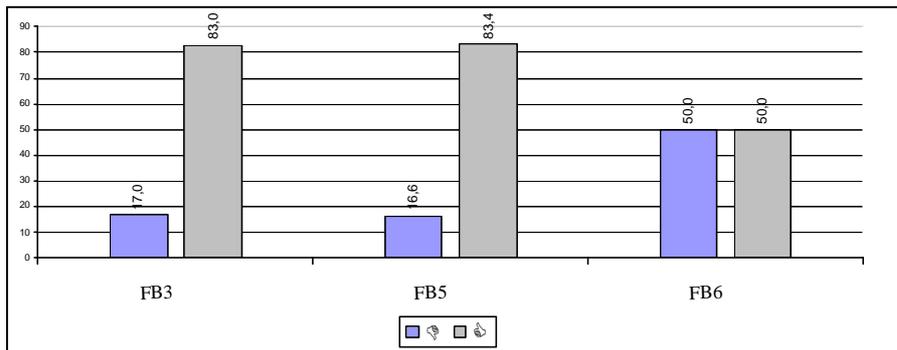


Abb. 5-27: Modalverben gesamt

5.2.2 Bescheide

5.2.2.1 Fachbereich 3

Alle Bescheide des Fachbereichs 3 sind formal korrekt und richten sich nach den vorgeschriebenen Regeln für die Adressangabe und die Briefanrede.

Sexistische Formulierungen lassen sich allenfalls in einigen Ausdrücken finden, bei denen auf die Nennung beider Geschlechtsvarianten verzichtet wurde:

Ein Wechsel der dem Betriebsvorgänger erlaubten Betriebsart [...] ist nicht statthaft. [...]
Die Ausübung [...] durch einen Stellvertreter ist nur mit besonderer Erlaubnis zulässig.
(BS.FB3.05)

oder

Um den berechtigten Interessen der Anwohner auf Nachtruhe zu entsprechen, [...].
(BS.FB3.11).

Das gleiche gilt für die in sämtlichen Bescheiden gleich formulierte „Rechtsbehelfsbelehrung“:

Sollte die Frist durch das Verschulden eines von Ihnen Bevollmächtigten versäumt werden, so würde dessen Verschulden Ihnen zugerechnet werden. (BS.FB3.01 et al.).

In allen Fällen handelt es sich nicht um die unkorrekte Benennung konkreter Personen, z.B. eine männliche Anrede, obwohl die Adressatin bekannterweise weiblich ist, sondern es wurde lediglich versäumt, für eine gemischte Personengruppe beide Geschlechtsvarianten anzugeben.

Die Schlussformel „Hochachtungsvoll“ wird erstaunlich oft benutzt, wie der folgende grafische Überblick zeigt:

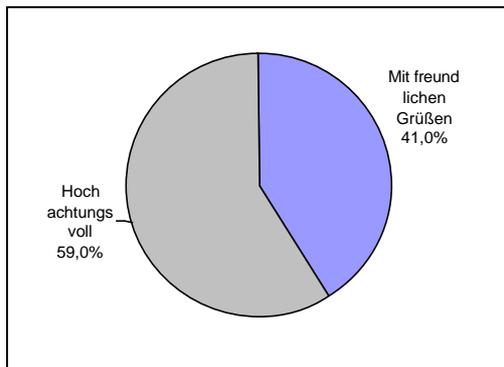


Abb. 5-28: Grußformel

Bis auf eine Ausnahme sind sämtliche Briefe mit dem Gruß „Hochachtungsvoll“ negative Bescheide, während positive Bescheide die Form „Mit freundlichen Grüßen“ verwenden.

Üblicherweise ist bei negativen Bescheiden eine Gesichtsbedrohung bereits im ersten Satz festzustellen, z.B.

Sehr geehrte Frau [...],

die Freiwillige Feuerwehr der Stadt Menden hat die unten näher bezeichneten Leistungen erbracht, zum Ersatz der dabei entstandenen Kosten sind Sie verpflichtet.“(BS.FB3.01)

oder

Sehr geehrte Frau [...],

gemäß § 11 Abs. 2 Kostenordnung Nordrhein-Westfalen in Verbindung mit §§ 59 u. 77 des Verwaltungsvollstreckungsgesetzes Nordrhein-Westfalen ziehe ich Sie zur Erstattung der Beerdigungskosten für Ihre verstorbene Mutter [...] heran. (BS.FB3.03)

oder

Sehr geehrter Herr [...],

wegen Zuwiderhandlung gegen § 14 Gewerbeordnung (GewO) in Verbindung mit § 146 Abs. 2 GewO in der z. Z. geltenden Fassung wird hiermit [...] gegen Sie eine Geldbuße in Höhe von 100,00 DM festgesetzt. Ferner werden Ihnen die Kosten des Verfahrens auferlegt. (BS.FB3.17).

Allerdings ist auch der erste Satz in positiven Bescheiden, der meist die Mitteilung einer Erlaubnis formuliert, nicht immer frei von Gesichtsbetrohungen, da gleichzeitig zur Stärkung des negativen Gesichts durch die Genehmigung Einschränkungen durch Fristen und Auflagen gemacht werden, z.B.

Sehr geehrter Herr [...],

gemäß § 6 der Verordnung zur Ausführung des Gaststättengesetzes vom 28.01.97 (GV. NW S. 7103) wird hiermit unter dem Vorbehalt des jederzeitigen Widerrufs der Beginn der Sperrstunde für Ihre Schankwirtschaft in [...] für das Jahr 2001 bis 03:00 Uhr hinausgeschoben. (BS.FB3.04)

oder

Sehr geehrter Herr [...],

hiermit erteile ich Ihnen gemäß § 46 [...] die jederzeit widerrufliche Ausnahmegenehmigung, jeweils eines Ihrer Lieferfahrzeuge [...] auf dem Gehweg abzustellen, mit den folgenden Bedingungen und Auflagen: [...]. (BS.FB3.16).

Danach folgt bei negativen Bescheiden in der Regel eine Begründung für die getroffene Entscheidung, die sich zumeist in 2-er Schritte gliedert: auf eine Schilderung der maßgeblichen Tatsachen mit starker Bedrohung des positiven Gesichts, da hier eine Kritik am Verhalten des Bürgers geäußert wird, folgt die Abmilderung in Form einer schlüssigen Begründung z.B. „Das verunreinigte Bindemittel war zu entfernen und zu entsorgen, weil es sonst durch Regenwasser in die Kanalisation hätte gespült werden können und eine Gefahr für das Grundwasser dargestellt hätte.“ (BS.FB3.01); oft steht aber auch nur der Hinweis auf die entsprechenden Gesetze, gegen die der Adressat verstoßen hat, z.B.

Am 09.12.1999 verstarb Ihre Mutter [...]. Gemäß § 2 Abs. 1 der Ordnungsbehördlichen Verordnung über das Leichenwesen vom 07.08.1980 (GV NM S. 756) sind zur Bestattung die Angehörigen der verstorbenen Person verpflichtet, im Sinne der vg. Verordnung sind dies der Ehegatte, die Abkömmlinge, die Eltern und die Geschwister.

Weil sich niemand von den bestattungspflichtigen Angehörigen für die Bestattung der verstorbenen Person innerhalb der vorgeschriebenen Frist von 120 Stunden bereiterklärte, habe ich gemäß § 2 Abs. 3 der Ordnungsbehördlichen Verordnung über das Leichenwesen die Bestattung Ihrer Mutter veranlaßt. (BS.FB3.03)

oder

Gemäß § 15 Abs. 2 des Gaststättengesetzes in der zur Zeit geltenden Fassung ist die Erlaubnis zu widerrufen, wenn nachträglich Tatsachen eintreten, die die Versagung der Erlaubnis nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 Gaststättengesetz rechtfertigen würden, Grundlage für den Widerruf ist demnach § 49 Abs. 2 Nr. 1 Verwaltungsverfahrensgesetz. (BS.FB3.07).

Positive Bescheide zeigen grundsätzlich direkt nach der Formulierung der Erlaubnis eine massive Gesichtsbetrohung in Form oftmals recht umfangreicher Einschränkungen, die in der Regel durch die Absatzüberschrift „Auflagen:“ oder „Hinweise:“ gekennzeichnet werden.

Auflagen und Beschränkungen nehmen in positiven Bescheiden weit mehr als zwei Drittel des Gesamttextes in Anspruch und stellen Bedrohungen sowohl des negativen wie des positiven Gesichts dar, z.B.

Der Fahrzeug- und Fußgängerverkehr darf nicht behindert werden. (BS.FB3.06)

oder

Sie dürfen jeweils nur ein Fahrzeug be- und entladen.

Die Ladevorgänge müssen ohne Verzögerung erfolgen. Nehmen Sie dabei auf die übrigen Verkehrsteilnehmer größte Rücksicht. (BS.FB3.16).

Während der erste Satz im letzten Beispiel durch die Formulierung mit *dürfen* (denkbar wäre hier ja auch eine Formulierung mit *nicht dürfen* wie *Sie dürfen nicht mehrere Fahrzeuge gleichzeitig be- und entladen.*) die Gesichtsbetrohung noch geringfügig abmildert, sind die beiden folgenden Sätze an Direktheit kaum zu überbieten, wobei der direkte Imperativ im letzten Satz ohne die Abmilderung durch *bitte* eher selten ist.

Die Auflagen werden in der Regel nicht weiter begründet und auch Verweise auf entsprechende Paragraphen sind an dieser Stelle unüblich.

Obwohl der Leser nach der Überschrift „Hinweise:“ durchaus auch gesichtsschonende Äußerungen wie etwa weitere Befugnisse oder Vorschläge hätte erwarten können, finden sich in diesen Abschnitten ausschließlich weitere Einschränkungen der zuvor erteilten Erlaubnis.

Allgemein lässt sich sagen, dass eine Angleichung der Gesichtsbetrohung bzw. -schonung an die inhaltlichen Fakten nur sehr selten gegeben ist. So wird z.B. in einem Fall, bei dem ein Kind an Shigellose³ erkrankt ist, keinerlei Rücksicht auf das Gesicht des Adressaten genommen und die Formulierung mit jedem anderen Gesetzesverstoß gleichgesetzt, obwohl keine subjektive „Schuld“ des Erkrankten vorliegt:

Sehr geehrte Eheleute [...],

gemäß §§ 36, 37 Abs. 1 und 45 Abs. 2 des Gesetzes zur Verhütung und Bekämpfung übertragbarer Krankheiten beim Menschen - Bundesseuchengesetz (BSeuchG) – vom 18.12.1979 (BGB1. I S. 2262) wird Ihrem Kind [...] der Besuch der [...]schule untersagt. (BS.FB3.14).

³ Hochansteckende Infektion des Verdauungstraktes hervorgerufen durch Shigellosebakterien (Bakterielle Ruhr).

Andererseits konnten im Falle eines Bescheides zur Erstattung der Beerdigungskosten der Mutter nach zunächst ähnlich unsensiblen, sehr direkten Formulierungen wie im zuvor genannten Beispiel auch durchaus individuelle und daher „menschlichere“ Äußerungen festgestellt werden

Mit Schreiben vom 21.12.1999 teilen Sie mir mit, daß Sie nicht in der Lage sind, die Kosten für die Bestattung Ihrer Mutter zu übernehmen. [...] Aus diesem Grunde bin ich ausnahmsweise bereit, Ihnen Ratenzahlung zu gewähren. (BS.FB3.03).

Die gesichtsschonenden Begriffe wie *ausnahmsweise* oder *gewähren*⁴ werden dann noch durch den an dieser Stelle sonst völlig atypischen Schlusssatz „Falls noch Rückfragen bestehen, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.“ (BS.FB3.03) unterstrichen.

Dieses Übergewicht der gesichtsbedrohenden Äußerungen zeigt sich auch bei der Verwendung der Verben, wobei die syntaktische Konstruktion *zu tun sein* (47,0%) die am häufigsten verwendete Form einer Bedrohung des negativen Gesichts darstellt, z.B.

Die Jugendschutzbestimmungen sind zu beachten. (BS.FB3.04)

oder

Das Zwangsgeld ist binnen vier Wochen auf das unten angegebene Konto zu überweisen. (BS.FB3.08).

Die Verben *androhen* (6,0%) und *hinweisen* (5,0%) sind typisch für Bedrohungen des positiven Gesichts, da das Verb *hinweisen* analog zur Absatzüberschrift „Hinweis:“ in diesem Zusammenhang ausschließlich für kritische Bemerkungen genutzt wird, z.B.

Ich weise Sie außerdem darauf hin, daß Ihr Verhalten als fortgesetzte vorsätzliche Ordnungswidrigkeit im Sinne von § 37 Abs. 1 Ziffer 2 Meldegesetz zu werten ist. (BS.FB3.12).

Verben zur Schonung des negativen Gesichts werden überhaupt nicht benutzt, während hauptsächlich *bitten* (5,0%) als Mittel zur Stärkung des positiven Gesichts benutzt wird.

⁴ Dieses Verb wurde trotz seines Obrigkeitsstils in die Liste der Verben für eine Abschwächung einer negativen Gesichtsbedrohung aufgenommen, da der positive Effekt höher eingestuft wurde.

Die Verteilung der Verben innerhalb ihrer Gruppe ist wie folgt:

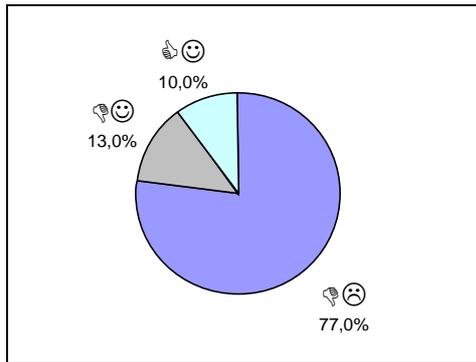


Abb. 5-29: Verben

Die überwiegende Form des Einsatzes von Modalverben ist die Schonung des negativen Gesichts mit dem Modalverb *können* (65,0%), allerdings sind die Modalverben zur Gesichtsbedrohung wie *müssen* (14,0%), *sollen* (2,0%) und *nicht dürfen* (19,0%) auch verhältnismäßig stark vertreten.

Der Überblick in Bezug auf Gesichtsbedrohung und -schonung ist folgendermaßen:

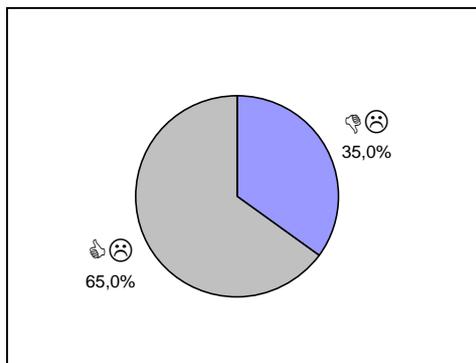


Abb. 5-30: Modalverben

Die verwendeten Adverbien bzw. Partikeln sind deutlich häufiger zur Gesichtsbedrohung als zur Gesichtsschonung eingesetzt, wobei vor allem das Adverb *jederzeit* (42,0%) seine an sich neutrale Bedeutung⁵ aufgibt und ausschließlich in gesichtsbedrohender Weise benutzt wird, z.B.

Den Bediensteten der Polizei und der Ordnungsbehörde ist diese Erlaubnis auf Verlangen jederzeit vorzulegen. (BS.FB3.04).

⁵ Je nach Zusammenhang kann auch eine gesichtsstärkende Wirkung erzielt werden, wie z.B. „Ich bin jederzeit für Sie erreichbar.“.

Das Verhältnis der benutzten Adverbien sieht im Überblick so aus:

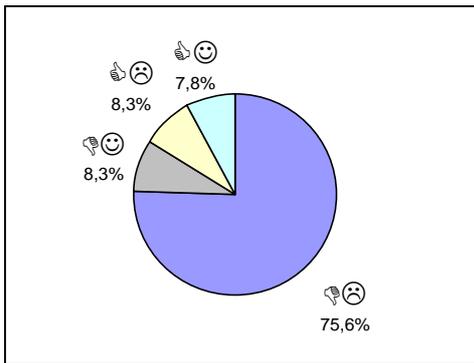


Abb. 5-31: Adverbien

5.2.2.2 Fachbereich 5

Alle Briefe sind formal korrekt, was die Formulierung des Briefkopfes bzw. der Briefanrede angeht.

Sämtliche Bescheide, die als Schlussformel „Hochachtungsvoll“ verwenden, haben eine Ablehnung des vom Adressaten gestellten Antrags zum Inhalt, während die Formulierung „Mit freundlichen Grüßen“ sowohl für positive als auch für negative Bescheide genutzt wird, wobei die Zahl der positiven Bescheide überwiegt.

Insgesamt ist die Verteilung so:

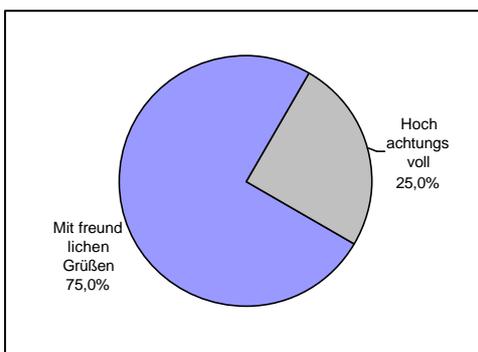


Abb. 5-32: Schlussgruß

In 19% der Briefe sind Formulierungen zu finden, die nicht genügend Wert auf die explizite Nennung der möglichen Geschlechtsvariante als feminine Form legen, oft auch direkte Zitate aus Gesetzestexten, die keine konkreten Personen ansprechen, wie z.B.

In § 28 BSHG ist geregelt, daß Hilfe in besonderen Lebenslagen gewährt wird, soweit dem Hilfesuchenden, seinem nicht getrennt lebenden Ehegatten und, wenn er minderjährig und unverheiratet ist, auch seinen Eltern die Aufbringung der Mittel nicht zuzumuten ist. (BS.FB5.01)

oder

Das Gesamteinkommen des Wohnungssuchenden darf folgende Einkommensgrenzen nicht überschreiten: [...]. (BS.FB5.02).

Direkte Verstöße, indem also eine weibliche Person mit einer männlichen Wortform belegt wird oder umgekehrt, gibt es nicht.

Alle Bescheide lassen bereits im ersten Satz erkennen, ob es sich um eine für den Adressaten positive oder negative Mitteilung handelt, z.B.

Sehr geehrte Frau [...],

hiermit fordere ich von Ihnen gem. § 92 BSHG die für den og. Bewilligungszeitraum für Ihren Sohn [...] gezahlte Sozialhilfe in Höhe von 2090,35 DM zurück. (BS.FB5.03)

oder aber

Sehr geehrter Herr [...],

hiermit bewillige ich auf Ihren Antrag Jugendhilfe für Ihre Tochter [...] in Form von Erziehungshilfe“ (BS.FB5.04).

Die Benutzung von Modalverben wie im folgenden Beispiel ist an dieser Stelle ausgesprochen selten und daher eher unüblich:

Sehr geehrter Herr [...],

Ihrem Antrag auf Erteilung einer Bescheinigung, die Sie berechtigt, eine mit öffentlichen Mitteln geförderte Wohnung zu beziehen, kann nicht entsprochen werden. (BS.FB5.02).

Typischerweise ist *können* (73,0%) das häufigste Mittel zur Gesichtsschonung, während *müssen* (3,3%), *sollen* (6,7%) und *nicht dürfen* (6,7%) zur Verstärkung der Gesichtsbedrohung benutzt werden.

Das Verhältnis ist wie folgt:

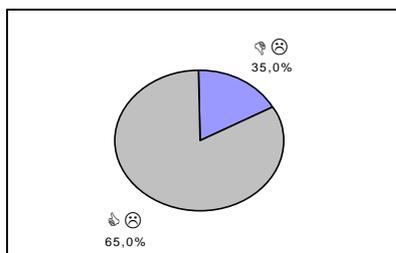


Abb. 5-33 Modalverben

Während zahlreiche unterschiedliche Konstruktionen und Verben zur Bedrohung des negativen Gesichts wie *zu tun haben* (5,7%), *zu tun sein* (43,0%), *auffordern* (8,0%) oder *verpflichtet sein* (8,0%) benutzt werden, beschränkt sich der Gebrauch imagefördernder Verben im wesentlichen auf *bitten* (4,6%), *gewähren* (4,6%) und *bewilligen* (4,6%).

Das Übergewicht imagebedrohender Verben belegt der folgende Überblick:

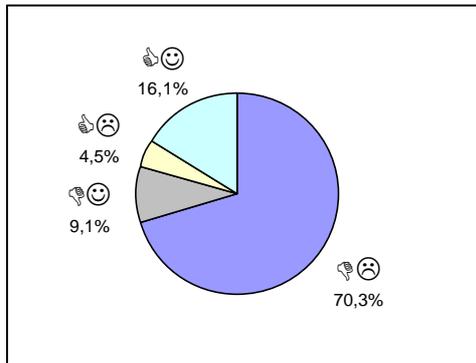


Abb. 5-34: Verben

Die Forderungen, die mit der am häufigsten gebrauchten Konstruktion *sein + zu + Infinitiv* gebildet wurden, werden in ihrer Imagebedrohung etwas abgeschwächt, da eine übergeordnete Notwendigkeit suggeriert wird, die oberhalb der Beziehung Verwaltung – Bürger angesiedelt werden kann. Diese Einschätzung wird dadurch unterstrichen, dass Handlungen des Sachbearbeiters auf die gleiche Weise formuliert werden, z.B.

Die Bewilligungsbescheide waren von mir Ihrem Sohn gegenüber aufzuheben.
(BS.FB5.03)

oder

Der Antrag vom 18.10.1999 auf Gewährung von Sozialhilfe ist daher abzulehnen.
(BS.FB5.11).

Positive Bescheide haben direkt im Anschluss an die imagefördernde Mitteilung immer eine imagebedrohende Äußerung, entweder in Form von Auflagen, wie z.B.

Die Genehmigung wird unter der Auflage erteilt, daß spätestens bis zum 30.06.2000 auf dem Grundstück [...] neuer Wohnraum entsteht. (BS.FB5.07)

oder mit Hinweisen auf die Einhaltung von Bürgerpflichten:

Gemäß §§ 91 ff. KJHG müssen Eltern bzw. Elternteile grundsätzlich im Rahmen ihrer wirtschaftlichen Möglichkeiten zu den Kosten einen finanziellen Beitrag leisten. (BS.FB5.04).

Das bedeutet, dass die positive Wirkung immer durch nachfolgende Äußerungen minimiert, niemals aber verstärkt wird.

Negative Bescheide zeigen in der zumeist recht ausführlichen Begründung, die in der Regel direkt im Anschluss an die einleitende Mitteilung der Ablehnung beginnt, einen ständigen Wechsel zwischen Imagebedrohungen und deren Abschwächungen durch Nennung von Vorschriften, die die amtliche Vorgehensweise rechtfertigen, z.B.

Nach § 1 Abs. 3 UVG können UVG-Leistungen nur gezahlt werden, wenn die Elternteile nicht zusammenleben.

Seit dem 17.08.00 leben Sie mit dem Kindesvater in Haushaltsgemeinschaft.

Gem. § 5 Abs. 1 UVG hat der Elternteil zu Unrecht erhaltene UVG-Leistungen u.a. dann zu ersetzen, wenn er vorsätzlich oder fahrlässig eine Anzeige nach § 6 UVG unterlassen hat.

Von der Tatsache, dass Sie mit dem Kindesvater seit dem 17.08.00 zusammenleben, hat die Unterhaltsvorschussstelle erst durch eigene Recherchen Kenntnis erhalten. (BS.FB5.14).

Es wird jedoch deutlich, dass die Imagebedrohungen weit häufiger und in ihrer Wirkung erheblich massiver sind als die Abschwächungen, die fast nur Verweise auf entsprechende Gesetzesvorschriften darstellen.

Besonders häufig sind die Bedrohungen des positiven Gesichts wie z.B.

Gem. § 92a Abs. 4 sind Sie aber ebenfalls kostenerstattungspflichtig, denn es ist auch der zum Ersatz zu Unrecht erbrachter Leistungen der Sozialhilfe verpflichtet, der diese durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten herbeigeführt hat.

Sie haben die Überzahlung durch Ihr zumindest grob fahrlässiges Verhalten herbeigeführt. (BS.FB5.03)

oder

Obwohl Sie wissen konnten, daß Wohngeld insbesondere vom Familieneinkommen abhängig ist, haben Sie die wirtschaftlichen Verhältnisse nicht vollständig angezeigt und damit mindestens grob fahrlässig gehandelt. (BS.FB5.12).

Es ist evident, dass hier keine Akzeptanzsteigerung durch Gesichtsstärkung versucht wird, sondern die Notwendigkeit der Legitimierung der Behördenhandlung durch massivste Gesichtsbetrohung fast außer Frage gestellt wird.

Die Verwendung von ausschließlich imagebedrohenden Adverbien, und hier fast nur solche, die das positive Gesicht bedrohen wie *vorsätzlich* (23,0%) oder *grob fahrlässig* (62,0%), unterstreicht diese Aussage ebenso wie die folgende grafische Darstellung der Verteilung der Adverbien:

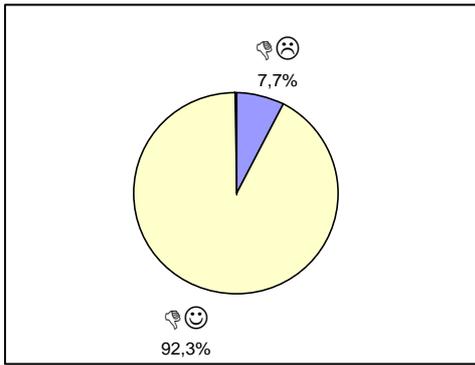


Abb. 5-35: Adverbien

5.2.2.3 Fachbereich 6

Alle Bescheide des Fachbereichs 6 haben korrekte Briefköpfe und -anreden, und nur ganz vereinzelt sind Formulierungen anzutreffen wie „ein von einem öffentlich bestellten Vermessungsingenieur angefertigter Lageplan“ (BS.FB6.04) oder „Die Grenze des für den Nachbarn Zumutbaren ergibt sich aus dem Gebot der Rücksichtnahme.“ (BS.FB6.06).

Die abschließenden Grußformel „Hochachtungsvoll“ wird in 33,0% der Briefe benutzt, deren Inhalt immer negativ ist.

Die restlichen Bescheide benutzen die Formel „Mit freundlichen Grüßen“ unabhängig von ihrem zustimmenden oder ablehnenden Inhalt.

Insgesamt ist die Verteilung der Grußformeln so:

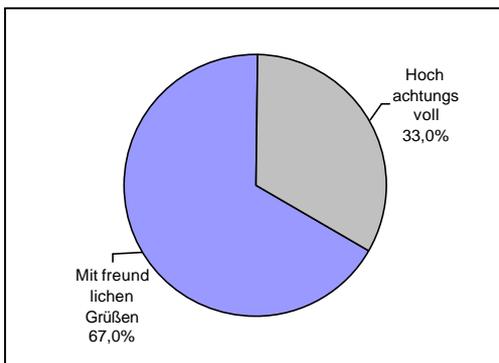


Abb. 5-36: Grußformel

Wie in allen Bescheiden bringt bereits der unmittelbar erste Satz Aufschluss über eine Bewilligung oder Ablehnung, z.B.

Sehr geehrter Herr [...],

nach Prüfung Ihrer Bauvoranfrage vom 07.06.99 ergeht gem. § 71 der Bauordnung für das Land NW (BauO NW) folgender Bescheid:

Der Antrag auf Erteilung eines Vorbescheides wird abgelehnt. (BS.FB6.02)

oder

Sehr geehrter Herr [...],

gemäß § 29 Abs. 2 der Straßenverkehrsordnung vom 16.11.1970 (BGB1 I S. 1565) in der zur Zeit gültigen Fassung erteile ich Ihnen hiermit die jederzeit widerrufliche Erlaubnis zur Durchführung der geplanten Festzüge unter der Voraussetzung, daß nur die nachstehend genannten Straßenzüge begangen werden. (BS.FB6.09).

Die Beispiele machen deutlich, dass auch die positiven Bescheide bereits in ihrem Einführungssatz Beschränkungen enthalten, die eine Bedrohung des negativen Gesichts darstellen. Aber auch im weiteren Verlauf der positiven Bescheide gibt es beinahe nur noch Gesichtsbetrohungen durch die Nennung von Auflagen wie z.B.

Bei der Verkehrsbeschilderung haben Sie die Vorschriften der Straßenverkehrsordnung [...] zu beachten. (BS.FB6.10)

oder

Sie sind verpflichtet, die Ausnahmegenehmigung bei Inanspruchnahme mitzuführen und ggf. der Polizei oder anderen Ordnungskräften auf Verlangen jederzeit zur Kontrolle auszuhandigen. (BS.FB6.14).

Die Auflagen sind sehr direkt, beinahe schon barsch formuliert und benutzen an keiner Stelle irgendwelche abschwächenden Adverbien oder Partikeln wie *bitte* oder *doch*, so wie auch an keiner anderen Stelle der Bescheide des Fachbereichs 6 Adverbien zur Gesichtsschonung bzw. -stärkung eingesetzt werden. Die Verteilung der benutzten Adverbien ist insgesamt so:

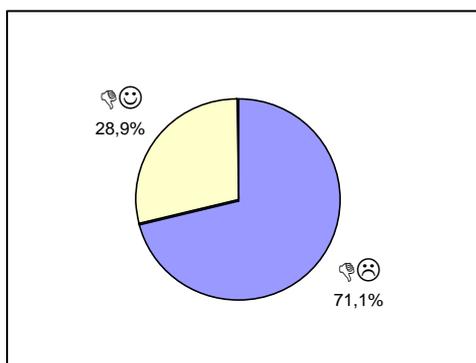


Abb. 5-37: Adverbien

Nur in einem einzigen Fall konnte unter der Absatzüberschrift „Hinweis:“ keine Einschränkung, sondern ein konstruktiver Vorschlag gefunden werden:

Falls Sie die Verkehrsschilder von meinem Baubetriebsamt leihen möchten, setzen Sie sich bitte rechtzeitig mit Herrn [...] in Verbindung. (BS.FB6.13).

Negative Bescheide weisen in der Regel eine ausführliche Begründung auf, wobei ganz erheblicher Wert auf eine Akzeptanzsteigerung der Entscheidung beim Bürger gelegt wird.

Es ist hier besonders stark zu vermuten, dass der inhaltliche Kontext des Bescheides Einfluss auf die Formulierung des Briefes hat, denn an den maßgeblichen Entscheidungen ändert sich nichts.

Da bei Bauanträgen oder Ausnahmegenehmigungen in der Regel noch kein Fehlverhalten der Antragsteller vorausgegangen ist, sind Bedrohungen des positiven Gesichts in negativen Bescheiden äußerst selten. Stattdessen wird durch ausführliche, auch über die Nennung von Paragraphen hinausgehende Begründungen versucht, Verständnis beim Adressaten für die getroffene Entscheidung zu wecken, z.B.

Bei Zulassung Ihres Bauvorhabens würde die bereits bestehende Splittersiedlung verfestigt, bzw. erweitert, was eine Beeinträchtigung von öffentlichen Belangen zur Folge hätte. (BS.FB6.02)

oder

Sollte nun Ihr Reihenmittelhaus in der beantragten Weise aufgestockt werden, würde der Sonneneinfall im nördlich gelegenen Hausgruppenteil nicht unwesentlich beeinträchtigt. (BS.FB6.06).

Aber selbst bei Bescheiden, die sich auf ein vorangegangenes Fehlverhalten des Adressaten beziehen, z.B. bei offenkundiger Nichtbeachtung von Bauvorschriften, steht zunächst eine ausführliche Rechtfertigung für die massive Gesichtsbedrohung durch eine Ordnungsverfügung:

Mit dieser Entscheidung ist auch der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit nach § 15 Ordnungsbehördengesetz gewahrt. (BS.FB6.03).

Außerdem schwächen die Briefautoren die Gesichtsbedrohung weiter ab, indem sie die Möglichkeit zur Wiedergutmachung bieten:

Ich stelle anheim, die Bauvorlagen zu vervollständigen und danach erneut bei mir einzureichen. (BS.FB6.04)

oder

Sie können die Anwendung des Ihnen in dieser Ordnungsverfügung angedrohten Zwangsmittels verhindern, wenn Sie der Forderung dieser Ordnungsverfügung unverzüglich Folge leisten. (BS.FB6.05).

Diesem an sich eher gesichtsschonenden Aufbau der Bescheide des Fachbereichs 6 steht die Verteilung der verwendeten Verben und Modalverben gegenüber: es werden erstaunlich oft Modalverben zur negativen Gesichtsbedrohung wie *müssen* (17,0%) und *nicht dürfen* (15,0%) benutzt, trotzdem ist *können* mit 56,0% die häufigere Form des Modalverbeinsatzes zur Gesichtsschonung.

Insgesamt benutzt der Fachbereich 6 die Modalverben in Bescheiden so:

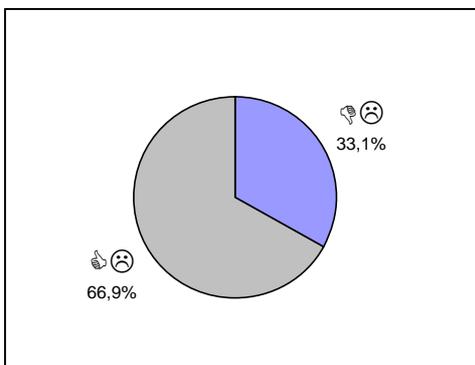


Abb. 5-38: Modalverben

Verben wie *zu tun sein* (47,0%) und *zu tun haben* (4,6%) sind mit *anordnen* (6,2%) und *androgen* (4,6%) die gebräuchlichste Form der Gesichtsbedrohung, während z.B. *bitten* (9,2%) und *bewilligen* (2,5%) für eine Gesichtsschonung sorgen.

Die imagerelevante Verbverteilung der Bescheide des Fachbereichs 6 ist wie folgt:

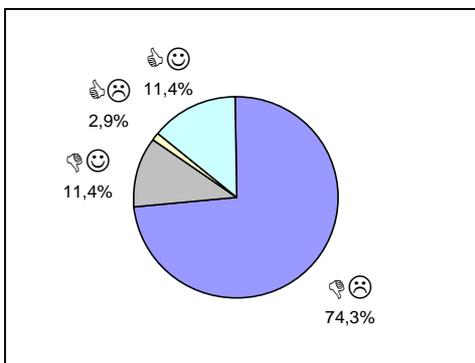


Abb. 5-39: Verben

5.2.2.4 Fachbereichsvergleich

Der Vergleich der Fachbereichswerte zeigt im Gebrauch der Verben keine nennenswerten Unterschiede. In allen Fachbereichen dominiert der Gebrauch von Verben, die eine Bedrohung des negativen Gesichts bewirken, während Verben, die diese Gesichtsbedrohung abschwächen würden, am seltensten vertreten sind.

Im grafischen Vergleich der Fachbereiche stellt sich die Verteilung der Verben innerhalb der vier betroffenen Gesichtsansprachen so dar:

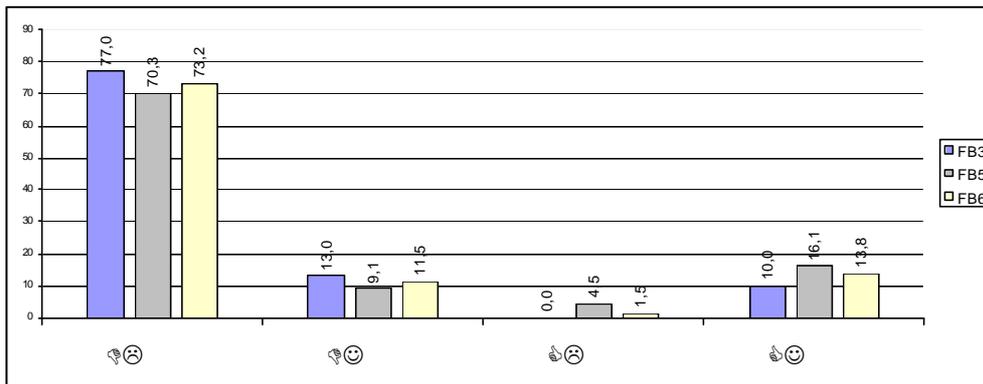


Abb. 5-40: Verben

Auch bei den Modalverben lässt sich eine deutliche Tendenz erkennen: Modalverben zur Gesichtsschonung sind häufiger vertreten als solche zur Gesichtsbedrohung, wobei die Werte des Fachbereichs 5 diese Präferenz am signifikantesten aufweisen.

Der grafische Vergleich sieht so aus:

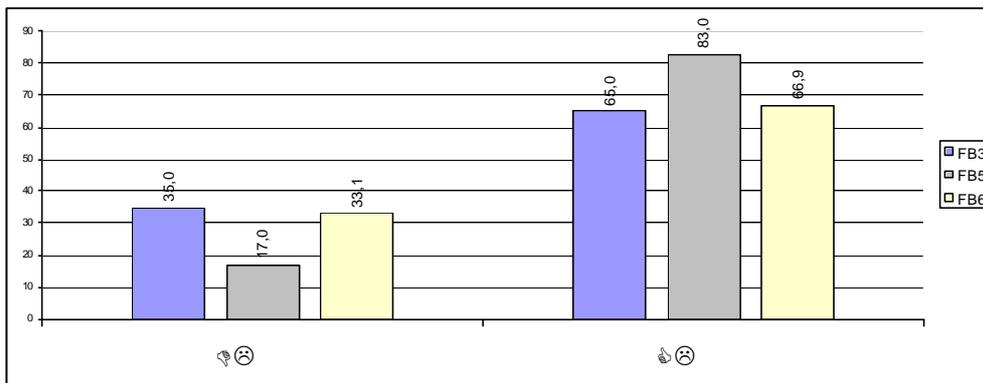


Abb. 5-41: Modalverben

Die größten Unterschiede zeigen sich im fachbereichsspezifischen Gebrauch der Adverbien, bei dem die extrem häufige Benutzung der Ausdrücke zur Bedrohung des positiven Gesichts

im Fachbereich 5 auffallen, während Adverbien oder Partikeln zur Gesichtsschonung bzw. -stärkung in den Fachbereichen 5 und 6 völlig fehlen.

Der folgende Überblick veranschaulicht diese Aussage:

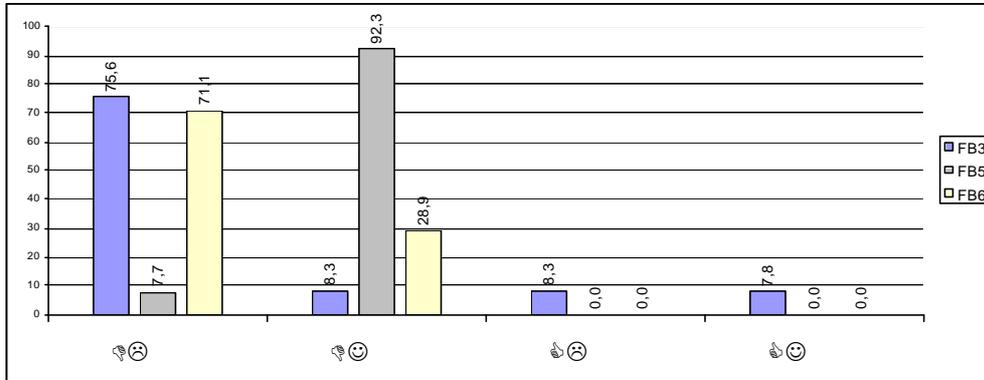


Abb. 5-42: Adverbien

Der überdeutliche Trend zur Imagebedrohung bei den Verben und Adverbien ist im Gesamtvergleich nicht zu übersehen, wobei die Bedrohung des negativen Gesichts insgesamt häufiger ist als die des positiven Gesichts.

Die Verwendung der Modalverben zur Abschwächung der Gesichtsbedrohung ist die gebräuchlichste Einsatzform dieser Verbarten.

Der grafische Gesamtüberblick für die Bescheide ist folgendermaßen:

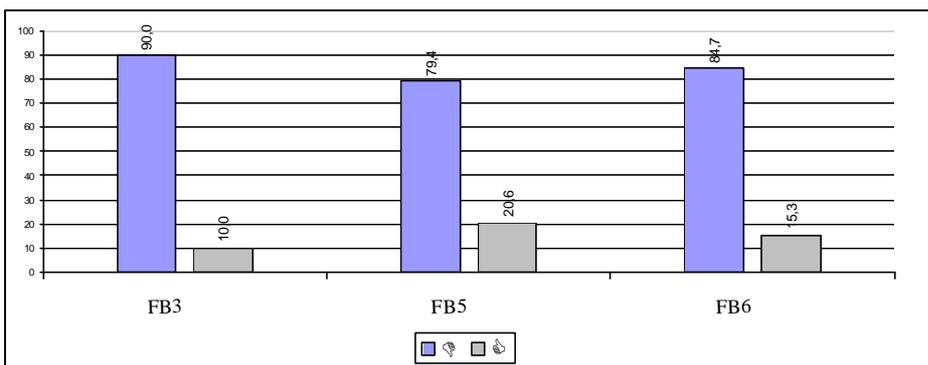


Abb. 5-43: Verben

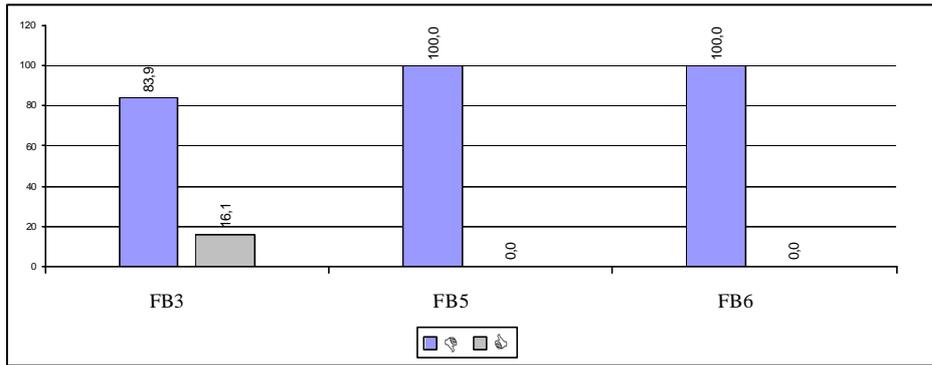


Abb. 5-44: Adverbien

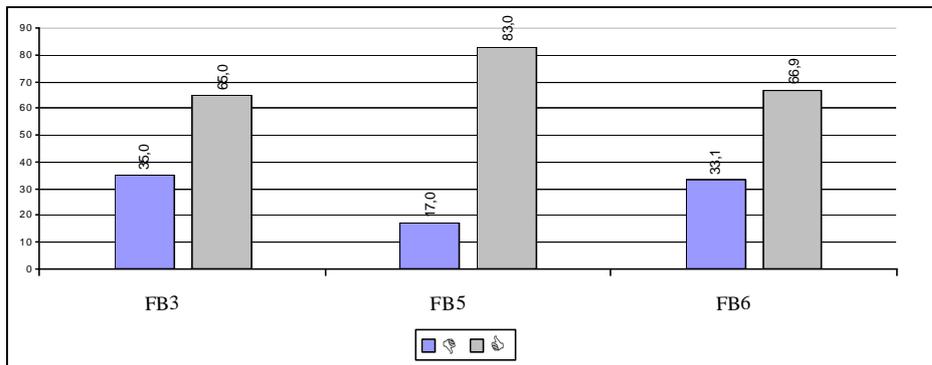


Abb. 5-45: Modalverben

5.2.3 Mitteilungen

5.2.3.1 Fachbereich 3

Die formalen Regeln für die Briefanrede und den Briefkopf werden in allen Texten eingehalten.

Die Schlussformel „Mit freundlichen Grüßen“ ist mit 89% beim überwiegenden Teil der Briefe vertreten, wobei die restlichen 11% mit dem Gruß „Hochachtungsvoll“ ausschließlich für Mitteilungen verwendet werden, die eine negative Nachricht übermitteln.

Sexistische Formulierungen sind nicht festzustellen.

Der erste Satz der wenigen Briefe, die keine Forderungen oder Ablehnungen enthalten, ist in der Regel so formuliert, dass der Leser sofort erkennen kann, dass es sich um die spezielle Beantwortung einer Bürgeranfrage handelt, die sich nicht unmittelbar auf Paragraphen beziehen lässt.

Durch Brieveröffnungen wie

Sehr geehrter Herr [...],

es tut mir leid, Ihnen mitteilen zu müssen, dass wir aus unserem Melderegister keine Angaben zu Ihrem leiblichen Vater erteilen können. (MT.FB3.06)

oder

Sehr geehrter Herr [...],

die verlorengegangenen Lederhandschuhe sind bei mir nicht als Fundsache eingegangen. (MT.FB3.12)

wird die Erwartung des Bürgers zwar enttäuscht, er kann aber davon ausgehen, dass auch im weiteren Verlauf des Briefes keine Gesichtsbedrohungen auf ihn zukommen. Da es sich um sehr persönliche Bürgeranfragen handelt, die je nach gewünschter Auskunft individuell verschieden sind, gibt es offenbar auch keine vorgeschriebenen Standardantworten, denn die Briefe sind jeweils sehr formlos verfasst und lassen durch Formulierungen wie „Ich bedaure, Ihnen keine weiteren Auskünfte geben zu können.“ (MT.FB3.11) eine gewisse persönliche Anteilnahme des Sachbearbeiters erkennen, die eine Stärkung des positiven Gesichts bewirkt.

Dies spiegelt sich auch im Gebrauch der Adverbien und Partikeln wieder, die hier im gesichtsschonenden bzw. -stärkenden Bereich z.B. durch *gern* (15,0%) relativ stark vertreten sind.

Der Gebrauch der Adverbien/Partikeln im grafischen Überblick:

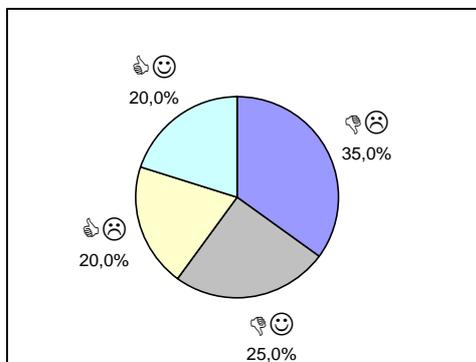


Abb. 5-46: Adverbien

Allerdings zeigt die Abbildung auch das deutliche Übergewicht der gesichtsbedrohenden Adverbien wie z.B. *unbedingt* (10,0%) für das negative oder *erneut* (10,0%) für das positive Gesicht, was durch den extrem hohen Gebrauch der Modalverben *müssen* (49,0%) und *nicht dürfen* (30,0%) noch unterstrichen wird, zumal das gesichtsschonende Modalverb *können* nur mit 21,0% vertreten ist.

Die Verteilung der Modalverben ist demnach so:

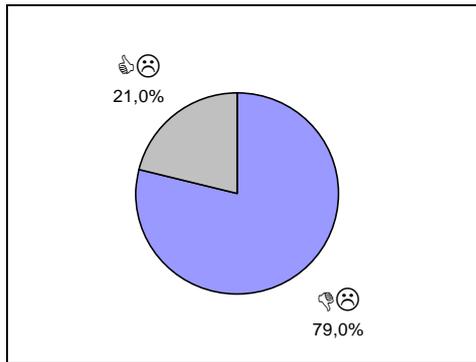


Abb. 5-47: Modalverben

Die Mitteilungen des Fachbereichs 3 haben überwiegend einen negativen Inhalt und sind hier vor allem Erinnerungen/Mahnungen oder Stellungnahmen zu Widersprüchen der Bürger gegen bereits erteilte Bescheide, wobei keine Mitteilung im untersuchten Korpus einen Widerspruch als begründet angenommen hat, sondern alle Widersprüche abgewiesen werden.

Es ist zu erwarten, dass Mitteilungen dieses Inhalts deutliche Gesichtsverletzungen aufweisen, die jedoch nicht immer wie im folgenden Beispiel direkt am Anfang eines Briefes stehen:

Sehr geehrter Herr [...],

auf Ihre Äußerung zur og. Verwarnung teile ich Ihnen mit, dass die von Ihnen vorgetragenen Gründe keine Aufhebung der ausgesprochenen Verwarnung rechtfertigen. (MT.FB3.13).

Oft beginnen die Briefe mit einer sachlich-neutralen Schilderung des Sachverhalts, der noch keine Gesichtsverletzung erkennen lässt, wie z.B.

Sehr geehrter Herr [...],

Ihr Hund wurde am 31.10.2000 von der Tierärztin des Märkischen Kreises begutachtet. (MT.FB3.04)

oder

Sehr geehrter Herr [...],

am vorstehenden Termin ist auf Ihrem vorgenannten Betriebsgrundstück eine Brandschau nach § 6 FSHG NW durchgeführt worden. (MT.FB3.16).

Erst im weiteren Verlauf der Briefe werden Forderungen genannt, die sich aus dem zuvor genannten Sachverhalt ergeben, und die, ähnlich wie die Auflagen der Bescheide, in ausgesprochen direkter, und damit gesichtsverletzender Art formuliert sind:

Hierzu sind unbedingt folgende formelle Voraussetzungen zu erfüllen:

- Mit anliegendem Anmeldebogen muß der Hund bei mir gemeldet werden.
- Sie sind verpflichtet, mir ein Führungszeugnis vorzulegen, damit Ihre persönliche Zuverlässigkeit geprüft werden kann.
- Ihr Hund ist dauerhaft auf Ihre Kosten mit einem Mikrochip zu kennzeichnen.
- [...] (MT.FB3.04)

oder

Bei der Begehung wurden folgende Mängel festgestellt:

1. Die T 30-Tür vom Treppenraum zur Küche ist unverzüglich instandzusetzen, Ihre Selbstschließfunktion ist wieder herzurichten.
2. Der kleine Raum zwischen Küche und Wohnungstür ist dringend von jeglicher Brandlast zu befreien.
3. [...] (MT.FB3.16).

Während in einigen Fällen diese massive Gesichtsbedrohung durch die Nennung einer Frist wie „Diese geforderten Unterlagen sind bis zum 31.12.2000 bei mir vorzulegen.“ (MT.FB3.04) noch weiter verschärft wird, gibt es auch Briefe, in denen durch Äußerungen wie „Falls Ihnen noch weitere Punkte auffallen sollten oder Sie Fragen haben, stehe ich gerne zur Verfügung.“ (MT.FB3.16) eine Abschwächung der Gesichtsbedrohung erreicht wird.

Nur in wenigen Fällen wird an die Einsicht der Bürger appelliert, um die Akzeptanz zu steigern, daher sind Ausführungen wie „Ich nehme an, daß zukünftige Pächter für diese Maßnahme Verständnis aufbringen.“ (MT.FB3.10) eher selten.

Allerdings ist eine derart starke Bedrohung des positiven Gesichts wie „Sie haben demzufolge fahrlässig gegen § 42 Abs. 4 a Nr. 5 StVO verstoßen, was ein Verwarnungsgeld in Höhe von 20,00 DM rechtfertigt.“ (MT.FB3.07), die noch dazu im weiteren Briefverlauf nicht etwa abgeschwächt, sondern durch die Bedrohung des negativen Gesichts in Form einer Zahlungsaufforderung noch weiter verschärft wird, auch nicht typisch. Vielmehr sind gesichtsschonende Formulierungen üblich, die signalisieren sollen, dass der Sachbearbeiter sich ebenso wie der Bürger an die Vorschriften zu halten hat und nicht etwa willkürlich oder frei entscheiden kann. D.h. er hat nach seiner Auffassung alles versucht, die Gesichtsbedrohung vom Adressaten abzuwenden, z.B.

Ich sehe mich nicht in der Lage, das Verfahren gegen Sie einzustellen. (MT.FB3.13)

oder

Andernfalls sehe ich mich gezwungen, weitere rechtliche Schritte einzuleiten. (MT.FB3.14).

Die Zahl der benutzten Verben zur Gesichtsbedrohung wie *zu tun sein* (40,0%), *auffordern* (2,3%), *ahnden* (2,3%) oder *hinweisen* (7,0%) in ihrem Verhältnis zu den Verben zur Gesichtsschonung bzw. -stärkung wie *bitten* (19,0%), *gestatten* (2,3%) oder *bedauern* (2,3%) macht deutlich, dass die Bedrohung vor allem des negativen Gesichts ein signifikantes Merkmal der Mitteilungen des Fachbereichs 3 ist.

Im grafischen Überblick stellt sich dieses Verhältnis so dar:

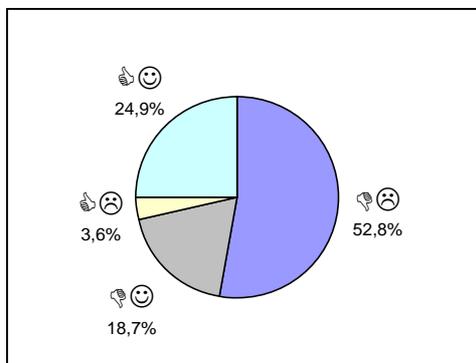


Abb. 5-48: Verben

5.2.3.2 Fachbereich 5

Alle Mitteilungen des Fachbereichs 5 sind formal korrekt und lassen weder bei der Briefanrede, noch beim Briefkopf oder der Grußformel am Schluss des Briefes Verstöße gegen die Höflichkeitsregeln erkennen. Die Schlussformulierung „Mit freundlichen Grüßen“ ist mit 86% der Nennungen die gängige Art, einen Brief zu beenden, während die übrigen 14% den Schlussgruß „Hochachtungsvoll“ verwenden. Diese Briefe haben alle einen negativen Inhalt.

Formulierungen, die die Nennung der weiblichen Wortform vernachlässigen, sind eher selten und nur dort anzutreffen, wo eine allgemeine Regel oder ein Gesetzestext zitiert wird:

Jeder Hilfesuchende ist verpflichtet, seine Arbeitskraft zur Beschaffung seines Lebensunterhaltes einzusetzen. (MT.FB5.08)

oder

Entspricht der finanzielle Aufwand des Antragstellers nicht dem Betrag der nachgewiesenen Einnahmen, so ist er nach dem Gebot der Gleichbehandlung aller Antragsberechtigten zu behandeln. (MT.FB5.25).

Es gibt praktisch keine Mitteilung des Fachbereichs 5, die völlig frei von Gesichtsbildungen ist. Selbst dann, wenn kein Fehlverhalten des Bürgers vorausgegangen ist, d.h. keine Mahnung zur Fristenwahrung oder die konkrete Forderung zur Mitwirkung besteht, und es sich eindeutig um eine positive Mitteilung handelt, da den Wünschen des Antragstellers entsprochen wurde, wird durch den Hinweis auf hypothetische Konsequenzen eine Gesichtsbildung bewirkt, deren Intensität durch Worte wie *unverzüglich* (12,0%) oder *umgehend* (19,0%) noch erhöht wird, z.B.

Die Zuwendung ist unverzüglich zu erstatten, soweit der Zuwendungsbescheid nach §§ 48, 49 Verwaltungsverfahrensgesetz [...] unwirksam oder mit Wirkung für die Vergangenheit zurückgenommen oder widerrufen wird. (MT.FB5.05)

oder

Ich weise daraufhin, dass in dem Fall des Verlustes des Versicherungsschutzes durch Ihr Verschulden, Sie die daraufhin zu leistenden Krankenhilfaufwendungen selbst aufbringen, bzw. umgehend erstatten müssen. (MT.FB5.18).

Die meisten Schreiben mit negativem Inhalt sind Ermahnungen, die an fällige Handlungen erinnern sollen, die bereits in vorausgegangenen Schreiben gefordert wurden, z.B.

Hiermit möchte ich an die umgehende Erledigung erinnern. (MT.FB5.15)

oder

Um Ihre Teilnahme an der og. Maßnahme zu sichern, bitte ich Sie nochmals, die Ihnen bereits zugestellte Erklärung zu unterzeichnen und an mich zurückzugeben. (MT.FB5.16).

Allerdings sind nicht alle Erinnerungen so moderat, vielmehr werden auch schärfere Formulierungen benutzt wie

Hiermit gebe ich Ihnen eine letzte Frist zur Abgabe der fehlenden Unterlagen bis zum 30.06.2001. (MT.FB5.17)

oder

Ich bitte Sie daher noch einmal - jedoch auch letztmalig - mich bis zum 21.12.00 anzurufen. (MT.FB5.23).

Weiterer Nachdruck wird solchen Äußerungen dadurch verliehen, dass direkt danach die möglichen Konsequenzen bei Nichterfüllung der Forderung angedroht werden:

Wenn Sie dieser zweiten Aufforderung nicht nachkommen, muß ich nach gesetzlicher Vorschrift vermuten, daß Sie zahlungspflichtig sind. (MT.FB5.17)

oder

Sollte dieser Anruf nicht erfolgen, werde ich dem Amtsgericht eine dementsprechende Mitteilung machen und Sie haben die daraus entstehenden Konsequenzen zu tragen. (MT.FB5.23).

Da die Mitteilungen sich zumeist auf Entscheidungen beziehen, die bereits in vorangegangenen Bescheiden ausführlich begründet wurden, werden die Bedrohungen des negativen Gesichts z.B. bei Zahlungsaufforderungen nicht weiter abgemildert, d.h. es wird an keiner Stelle versucht, beim Bürger Verständnis für die vorangegangene Entscheidung zu wecken.

Auch die Texte, in denen erstmalig eine Reaktion des Bürgers angefragt wird, haben trotz ihrer Formulierung der Forderung als Bitte, wie z.B. „Aus diesem Grunde bitte ich Sie, sich in den nächsten Tagen, spätestens jedoch bis zum 15.03.00, mit der Wohngeldstelle in Verbindung zu setzen.“ (MT.FB5.26), eine deutlich gesichtsbedrohende Wirkung, da der nachfolgende Satz „Sollten Sie meiner Bitte nicht folgen und dadurch der Stadt Menden Einnahmeausfälle entstehen, so weise ich darauf hin, daß diese (auch rückwirkend) zu Ihren Lasten gehen können.“ (MT.FB5.26) die gesichtsschonende Wirkung der Bitte wieder in ihr Gegenteil verkehrt.

Trotz dieser zahlreichen inhaltlichen Gesichtsbedrohungen gibt es in den Mitteilungen des Fachbereichs 5 erstaunlich häufig Ausdrücke mit Adverbien, die für eine Gesichtsstärkung sorgen, wie z.B.

Für Rückfragen stehe ich gern zur Verfügung. (MT.FB5.06)

oder

Für Rückfragen in dieser Angelegenheit stehe ich Ihnen jederzeit gerne - auch telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch - zur Verfügung. (MT.FB5.34)

oder auch

Auf Ihren Wunsch kann der Jugendgerichtshilfebericht auch vom Sozialdienst [...] erstellt werden. (MT.FB5.03).

Insgesamt ist das Verhältnis der Verben und Adverbien zur Gesichtsbetrohung bzw. -schonung relativ ausgewogen, wie der folgende grafische Überblick demonstriert:

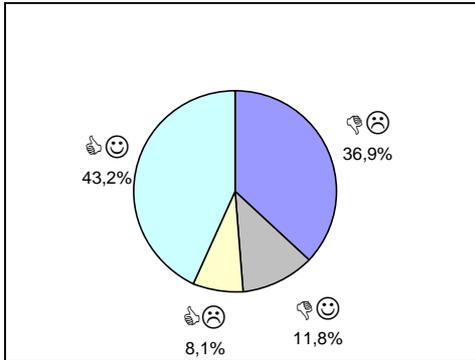


Abb. 5-49: Verben

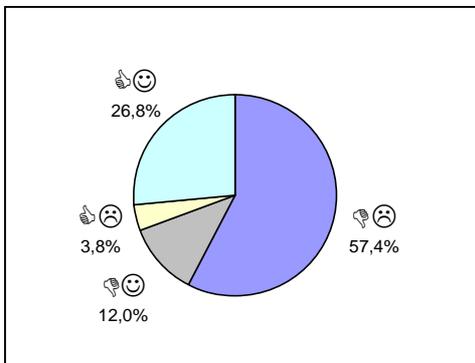


Abb. 5-50: Adverbien

Modalverben werden am häufigsten zur Abmilderung der negativen Gesichtsbetrohung eingesetzt, und hier vor allem *können* (49,0%), wobei *müssen* (22,0%) als Verstärkung der negativen Gesichtsbetrohung ebenfalls einen bemerkenswerten Anteil beim Gebrauch der Modalverben aufweist.

Die Aufteilung der Modalverben nach Gesichtsbetrohung und -schonung zeigt die folgende Grafik:

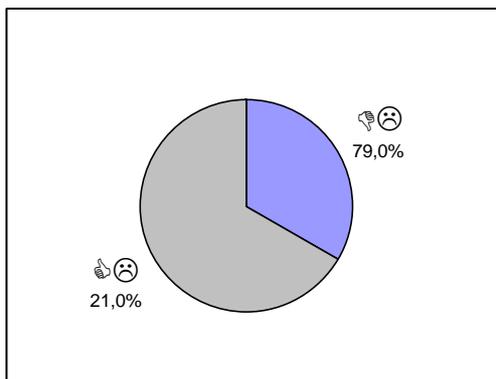


Abb. 5-51: Modalverben

5.2.3.3 Fachbereich 6

Sämtliche Mitteilungen des Fachbereichs 6 beachten die geltenden Höflichkeitsregeln für die Gestaltung des Briefkopfes, der Briefanrede und des Schlussgrußes, der durchweg „Mit freundlichen Grüßen“ lautet.

An keiner Stelle gibt es sexistische Formulierungen.

Es fällt auf, dass nur in ganz seltenen Fällen eine Gesichtsbedrohung gleich im ersten Satz zu finden ist, wie z.B.

Sehr geehrter Herr [...],

anlässlich einer Ortsbesichtigung am 01.07.00 habe ich festgestellt, daß Sie auf dem og. Grundstück ein Carport errichtet haben, ohne im Besitz der hierfür erforderlichen Baugenehmigung zu sein. (MT.FB6.22).

Direkt im Anschluss daran findet jedoch sofort eine Abmilderung der Gesichtsbedrohung statt, indem auf die Notwendigkeit der geforderten Baugenehmigung hingewiesen wird bzw. die Forderung gerechtfertigt wird und so an das Verständnis des Adressaten appelliert wird:

Durch die Baugenehmigung soll der zuständigen Bauaufsichtsbehörde Gelegenheit gegeben werden, das Vorhaben vor Ausführung auf Übereinstimmung mit den öffentlich-rechtlichen Vorschriften zu prüfen. (MT.FB5.22).

Ablehnungen werden relativ häufig so formuliert, dass das negative Gesicht möglichst geschont wird:

Sehr geehrter Herr [...],

bei Prüfung Ihres Bauantrages habe ich festgestellt, dass das obige Bauvorhaben in der von Ihnen geplanten Form leider nicht genehmigungsfähig ist. (MT.FB6.08).

Nun folgt eine ausführliche Begründung der Ablehnung, die ganz offensichtlich auf die Akzeptanz des Antragstellers abzielt, indem z.B. an die soziale Mitverantwortung appelliert wird:

Die Anforderungen an gesunde Wohn- und Arbeitsverhältnisse müssen gewahrt bleiben, das Ortsbild darf nicht beeinträchtigt werden. (MT.FB6.08).

Abschließend wird noch einmal eine kräftige Stärkung des positiven Gesichts betrieben, indem ein konstruktiver Vorschlag gemacht wird:

Ich bedaure, Ihnen keine für Sie günstigere Mitteilung machen zu können, und gebe Ihnen hiermit Gelegenheit, Ihren Bauantrag bis zum 01.02.2001 schriftlich zurückzuziehen. Die

Bearbeitungsgebühr für die Prüfung des Bauantrags reduziert sich dann auf ein Drittel. (MT.FB6.08).

Durchaus üblich ist es, den Brief mit einer Schilderung der Sachlage zu beginnen, die zunächst keine Gesichtsbetrohung enthält, wie z.B.

Sehr geehrte Frau [...],

mit Bauschein Nr. [...] vom 22.11.99 habe ich Ihnen das og. Bauvorhaben nachträglich genehmigt. (MT.FB6.04)

oder

Sehr geehrter Herr [...],

mit Schreiben vom 06.09.00 baten Sie um die denkmalrechtliche Unterschutzstellung des o.g. Grenzsteines. (MT.FB6.06).

Die eigentliche Forderung oder Absage, die rein inhaltlich eine Gesichtsbetrohung darstellt, wird in der Regel so formuliert, dass entweder eine Abschwächung der Bedrohung erzielt wird: „Hiermit bitte ich, die Bedingungen, unter denen Ihre Nachbarn Ihrem Vorhaben zugestimmt haben, möglichst kurzfristig zu erfüllen.“ (MT.FB6.04) oder eine Stärkung des positiven Gesichts stattfindet: „Somit kann aus denkmalrechtlicher Sicht von uns aus nichts weiter veranlaßt werden, dennoch bedanke ich mich für Ihr Interesse und Ihre Bemühungen.“ (MT.FB6.06).

Selbst bei positiven Mitteilungen folgt oftmals nicht eine Einschränkung der Gesichtsstärkung durch Auflagen oder Vorschriften, sondern eine weitere Stärkung wie etwa:

Für den weiteren Baufortschritt wünsche ich Ihnen viel Erfolg. (MT.FB6.10)

oder

Ich hoffe, Ihnen mit dieser Antwort gedient zu haben. (MT.FB6.14).

Der Gebrauch der Verben und Adverbien spiegelt das gesteigerte Bemühen um Gesichtsschonung wieder, indem deutlich mehr Verben zur Stärkung des positiven Gesichts wie *bitten* (26,0%), *bedauern* (4,5%) oder *bestätigen* (3,7%) benutzt werden als zur Gesichtsbetrohung wie *zu tun sein* (19,0%), *auffordern* (4,9%) oder *androhen* (2,5%).

Bemerkenswert ist hier auch die Vielfalt der eingesetzten Verben zur Gesichtsstärkung, deren Einzelnennungen nicht sofort ins Auge springen, deren Summe aber für das Übergewicht der gesichtsstärkenden Verben durchaus erheblich ist. Zu erwähnen sind hier *bedanken* (2,5%), *wünschen* (2,5%), *hoffen* (2,5%), *freuen* (1,2%), *unterstützen* (1,2%) oder *begrüßen* (1,2%).

Insgesamt ist die Verteilung der Verben so:

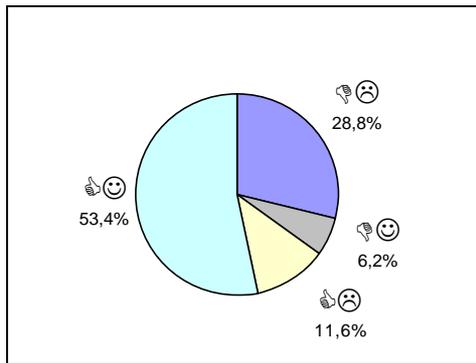


Abb. 5-52: Verben

Die Adverbien zur Gesichtsschonung bzw. -bedrohung halten sich beinahe die Waage, wobei für die Gesichtsbetrohung das Adverb *spätestens* (17,0%) am häufigsten gewählt wurde, während *leider* (18,0%) am häufigsten für eine Gesichtsstärkung sorgte.

Der Überblick ist folgendermaßen:

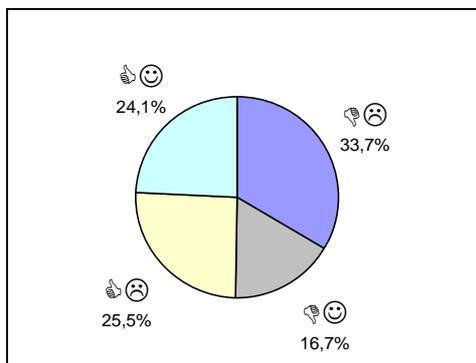


Abb. 5-53: Adverbien

Obwohl *können* (45,0%) innerhalb der Modalverben wieder das mit Abstand am häufigsten angewandte Mittel zur Gesichtsschonung darstellt, ist die Verteilung zugunsten der gesichtsschonenden Modalverben nicht ganz so eindeutig wie erwartet.

Die grafische Darstellung verdeutlicht die Aufteilung:

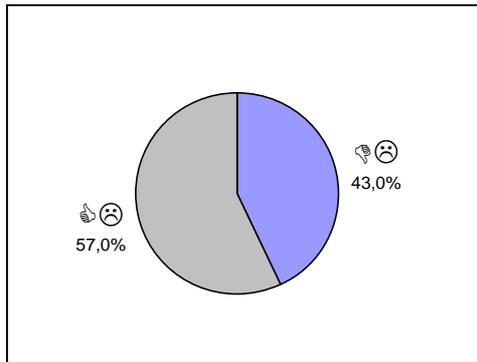


Abb. 5-54: Modalverben

5.2.3.4 Fachbereichsvergleich

Der Vergleich der fachbereichsbezogenen Werte zeigt, dass die häufigsten Gesichtsverletzungen ohne kompensierende Abschwächungen in den Mitteilungen des Fachbereichs 3 stattfinden.

Während das Verhältnis im Fachbereich 5 bereits mehr zugunsten höflichkeitsfördernder Ausdrücke und Formulierungen geht, ist der Fachbereich 6 am eindeutigsten bemüht, gesichtsbedrohende Formulierungen entweder ganz zu vermeiden oder durch entsprechende imagestärkende Ausdrücke auszugleichen.

Bei den Verben wird dieser Trend besonders deutlich, wie die folgende Grafik zeigt:

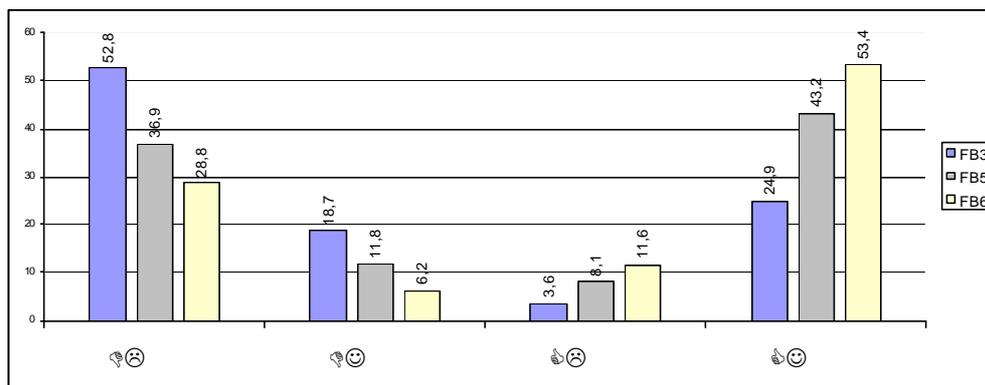


Abb. 5-55: Verben

Die Adverbien spiegeln diesen Trend nicht ganz so eindeutig wieder, dennoch ist eine Präferenz zu imagefördernden Adverbien im Fachbereich 6 zweifelsfrei erkennbar:

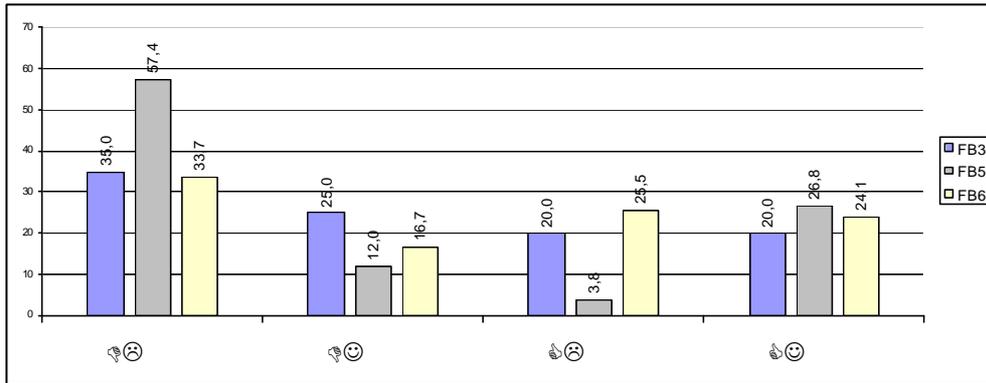


Abb. 5-56: Adverbien

Während der Einsatz der Modalverben für die Fachbereiche 5 und 6 hauptsächlich dazu dient, eine Abschwächung der negativen Gesichtsbedrohung zu erzielen, nutzt der Fachbereich 3 diese Möglichkeit vor allem, um die Gesichtsbedrohung noch zu verschärfen.

Diese Tatsache unterstreicht die zu Anfang dieses Abschnitts erwähnte starke Tendenz des Fachbereichs 3, massive Gesichtsbedrohungen nicht wieder abzuweichen, sondern den Forderungen im Gegenteil noch mehr Nachdruck zu verleihen.

Der Gebrauch der Modalverben sieht im Vergleich so aus:

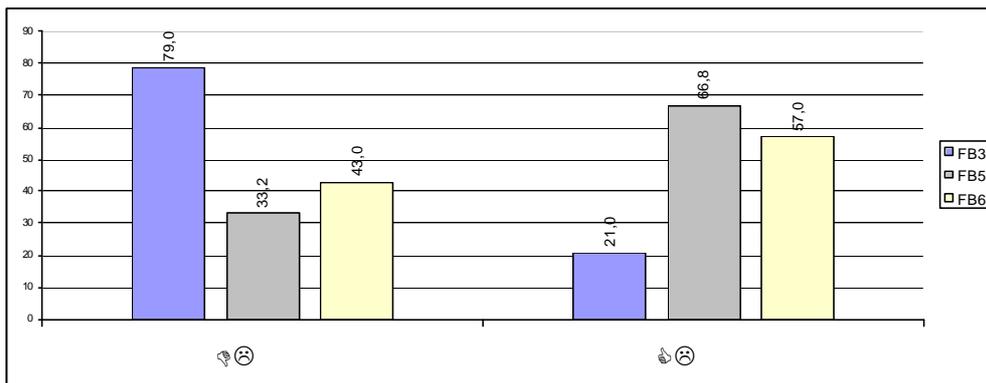


Abb. 5-57: Modalverben

Die folgenden Grafiken über die Mitteilungs-Gesamtwerte der drei Wortgruppen zeigen, dass trotz der deutlichen Bemühungen des Fachbereichs 6 und der weniger deutlichen aber doch vorhandenen Bemühungen des Fachbereichs 5, ein Gleichgewicht zwischen Imagebedrohung

und -scheidung herzustellen, insgesamt dennoch ein leichtes Übergewicht der imagebedrohenden Ausdrücke in den Mitteilungen nicht zu übersehen ist:

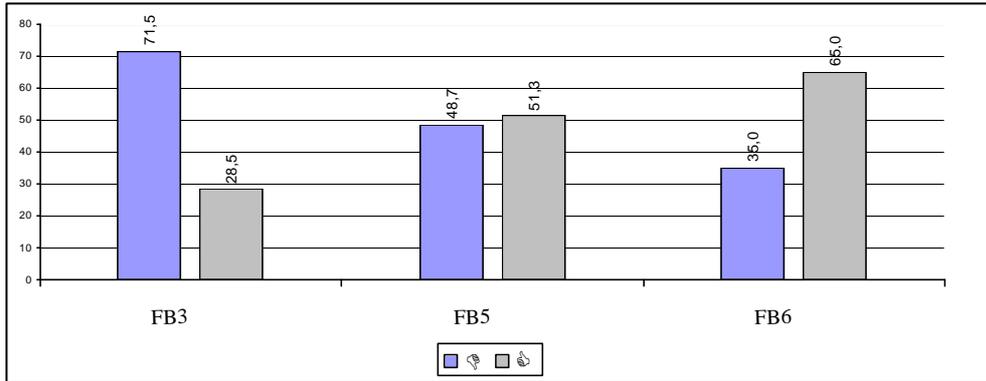


Abb. 5-58: Verben

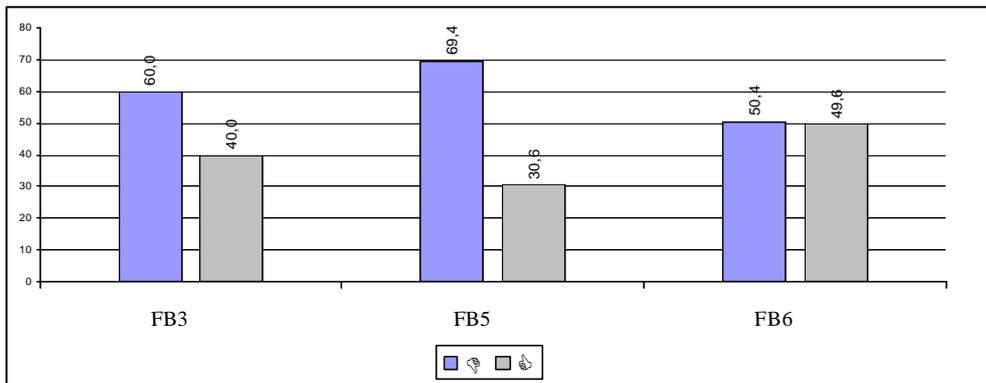


Abb. 5-59: Adverbien

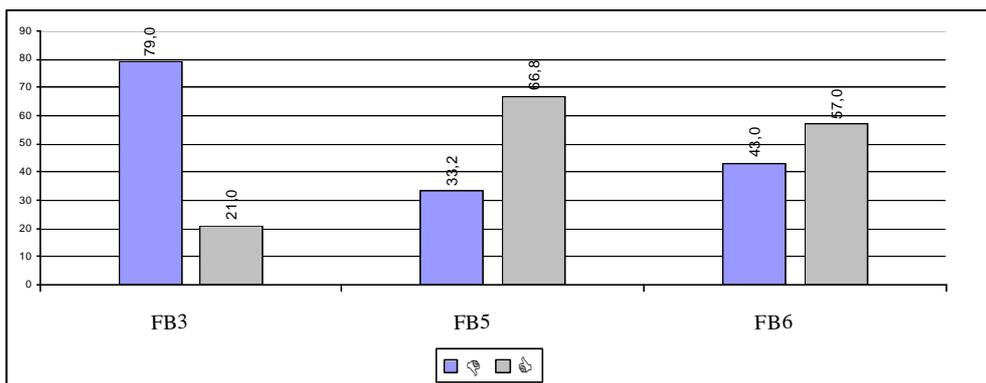


Abb. 5-60: Modalverben

6 Textsortenvergleich

6.1 Verständlichkeit

6.1.1 fachintern

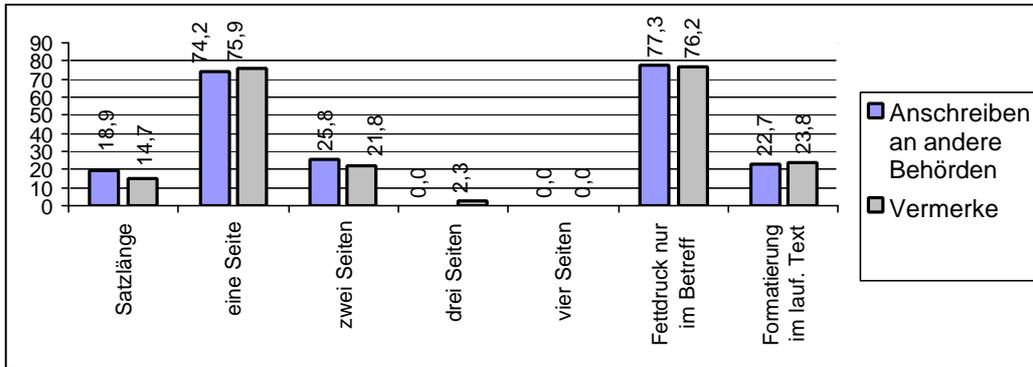


Abb. 6-1: Lesbarkeit

Abgesehen von der Tatsache, dass in den Anschreiben an andere Behörden völlig auf kursiv, gesperrt oder unterstrichen gedruckte Textpassagen verzichtet wird, zeigen die übrigen Werte einen fast identischen äußeren Aufbau. Der generellen Tendenz zu einer eher schlichten Aufmachung der Schreiben stehen die Formatierungen in den Vermerken entgegen, die jedoch prozentual nicht wesentlich ins Gewicht fallen.

Vermerke sind aufgrund ihres variablen Inhalts individuell verfasste Schreiben, die in der Regel nicht mit Hilfe von vorgefertigten Textbausteinen erstellt werden können. Es handelt sich meist um die Beschreibung von Vorgängen, die nicht unbedingt zur Routinearbeit eines Sachbearbeiters gehören, denn sonst wären vermutlich vorgedruckte Formulare oder Standardschreiben verwendet worden.

Der großzügigere Gebrauch der Textformatierungen in den Vermerken kann also auf die Tatsache zurückgeführt werden, dass die Autoren hier mehr als sonst ihre eigenen Gestaltungsvorstellungen einbringen können.

Die beinahe protokollartige Aufzählung von Fakten in Vermerken führt zu einer stichwortartigen Formulierung, die sich in der Kürze der Sätze wiederfindet.

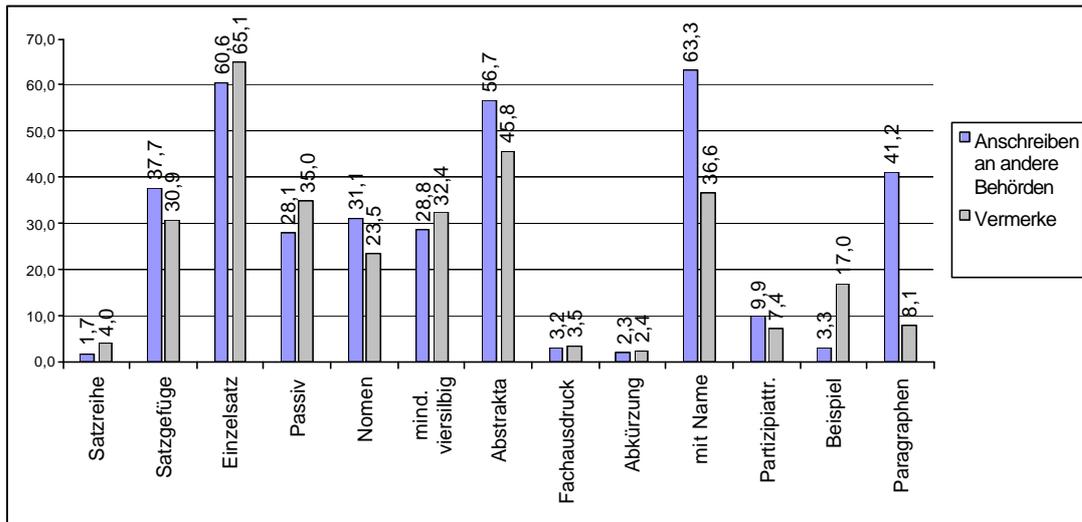


Abb. 6-2: Verstehbarkeit

Obwohl die Vermerke verstärkt auf eine möglichst distanzierte und damit objektive Vermittlung der Fakten bedacht sind und darum mehr Passivkonstruktionen ohne direkten Ansprechpartner enthalten und die Vorliebe zur Bildung längerer, zusammengesetzter Nomen deutlich wird, weichen die Werte doch nicht signifikant von denen der anderen Textsorte ab, denn es lässt sich eine einheitliche Tendenz bei der Satz- und Wortbildung erkennen. Die häufigere Bildung von Satzgefügen in den Anschreiben an andere Behörden deutet darauf hin, dass vermehrt syntaktische Beziehungen zwischen den aufgezählten Informationen hergestellt werden, um die Einzelinformationen in einen verständlichen Sinnzusammenhang einzubetten.

Vermerke beschäftigen sich weniger mit abstrakten, sondern mehr mit konkreten Gegenständen, die hier auch durchaus mit Beispielen belegt werden.

Anders als bei den Anschreiben an andere Behörden werden in den Vermerken Personen überwiegend mit ihrem Namen benannt, was den Vermerken einen wesentlich individuelleren Charakter verleiht.

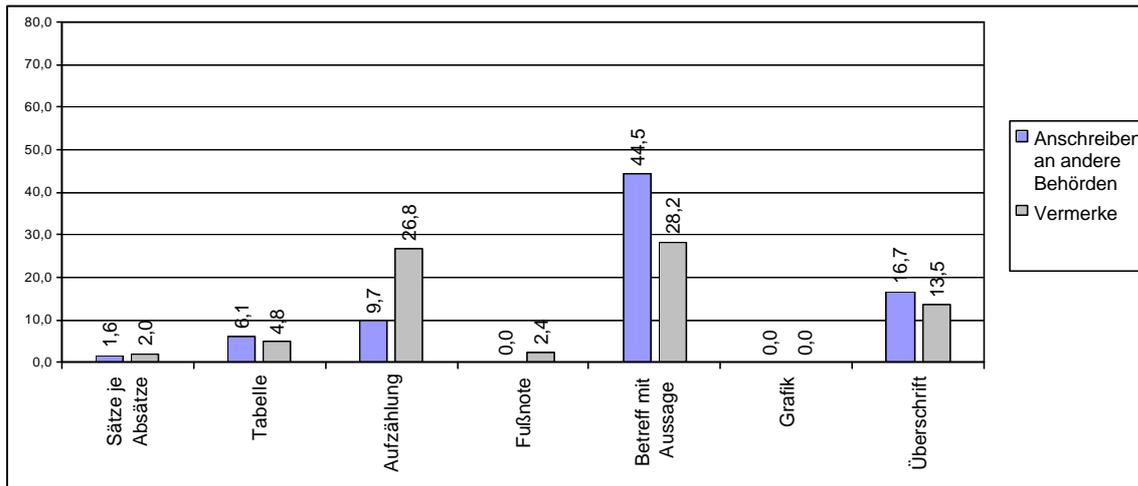


Abb. 6-3: Brauchbarkeit

Bei der Auswahl der möglichen inhaltlichen Gestaltungsmittel gibt es keine wesentlichen Unterschiede zwischen den beiden untersuchten Textsorten.

Bemerkenswert ist eher die quantitative Relation beim Gebrauch: während bei den Anschreiben an andere Behörden generell nur halb so häufig mit gestalterischen Mitteln wie Aufzählung und Tabelle gearbeitet wird, ist die Aufzählung bei den Vermerken eindeutig das gängigste Gestaltungselement. Denn dieses Element bietet die Möglichkeit, auch inhaltlich nicht direkt miteinander verknüpfte Elemente in optisch übersichtlicher Form darzustellen, selbst wenn die Elemente in syntaktisch unterschiedlicher Weise aufgebaut sind.

Vermerke zielen darauf ab, die Informationen gleichmäßig ohne Prioritäten im Text niederzulegen, d.h. Vermerke müssen immer komplett zu Ende gelesen werden, um sie vollkommen zu verstehen, da nicht unbedingt davon auszugehen ist, dass die wichtigsten Informationen am Anfang stehen.

Die knappe Formulierung der Betreffzeile, die bei den Anschreiben an andere Behörden weit- aus häufiger für eine detailliertere Information des Lesers genutzt wird als bei den Vermerken, in denen hier überwiegend nur ein kurzes Stichwort gegeben wird, unterstreicht diese Eigenschaft zur Informationsfragmentierung.

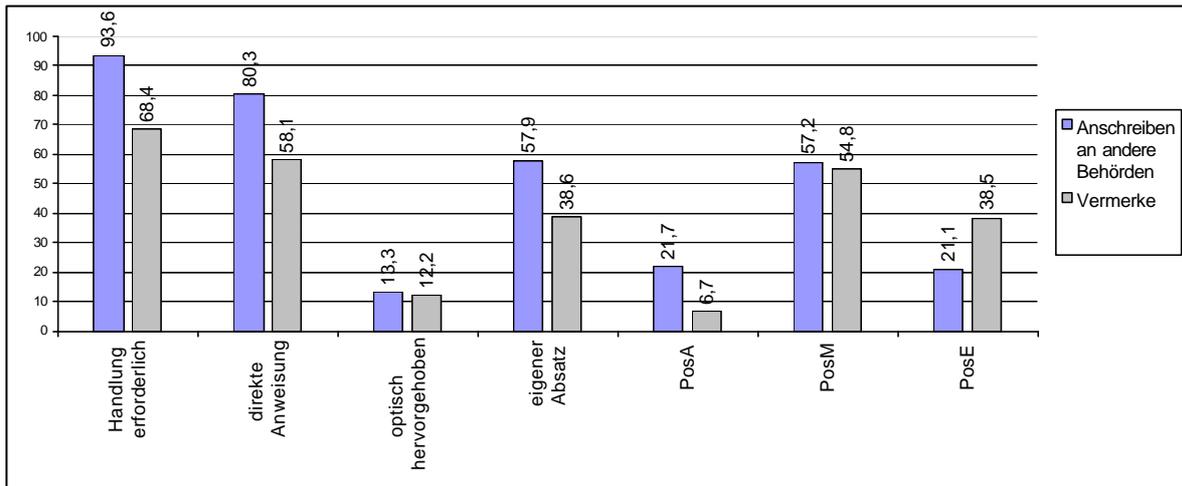


Abb. 6-4: Anwendbarkeit

Vermerke haben deutlich weniger direkte Anweisungen im Text, da sie mehr als andere Textsorten nicht notwendigerweise eine konkrete Anschlusshandlung erfordern.

Die Anweisungen jedoch, die in den Vermerken gegeben werden, sind auf die gleiche Weise formuliert und kenntlich gemacht wie in der anderen Textsorte, wobei eine Bevorzugung der Endposition festgestellt werden kann, die mit der rudimentären Nutzung der Betreffzeile korrespondiert.

6.1.2 fachextern

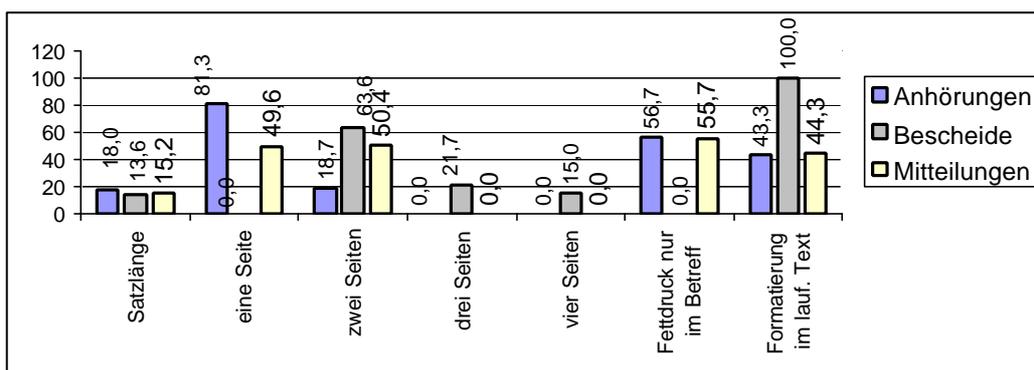


Abb. 6-5: Lesbarkeit

Auffällig sind die statistischen Werte für die Bescheide: sie sind ganz eindeutig am längsten und bilden die kürzesten Sätze. Während sowohl Anhörungen als auch Mitteilungen niemals länger als zwei Seiten sind, umfassen 15% der Bescheide sogar vier Seiten.

Auch bei der Formatierung weichen die Werte der Bescheide signifikant von denen der beiden anderen Textsorten ab. Nur knapp die Hälfte der Anhörungen und Mitteilungen weisen Formatierungen im laufenden Text auf, der überwiegende Teil benutzt nur Fettdruck in der Betreffzeile.

Demgegenüber machen Bescheide regelmäßigen Gebrauch von hervorhebenden Formatierungen wie Fett- und Sperrdruck sowie Unterstreichungen auch im laufenden Text, denn kein einziger Bescheid beschränkt sich auf den Fettdruck in der Betreffzeile.

Allerdings sind dies auch bei Bescheiden die einzigen besonderen Formatierungen, denn Grafiken, Farbhervorhebungen oder Schriftart- und/oder –größenwechsel kann bei keinem der untersuchten Schreiben festgestellt werden.

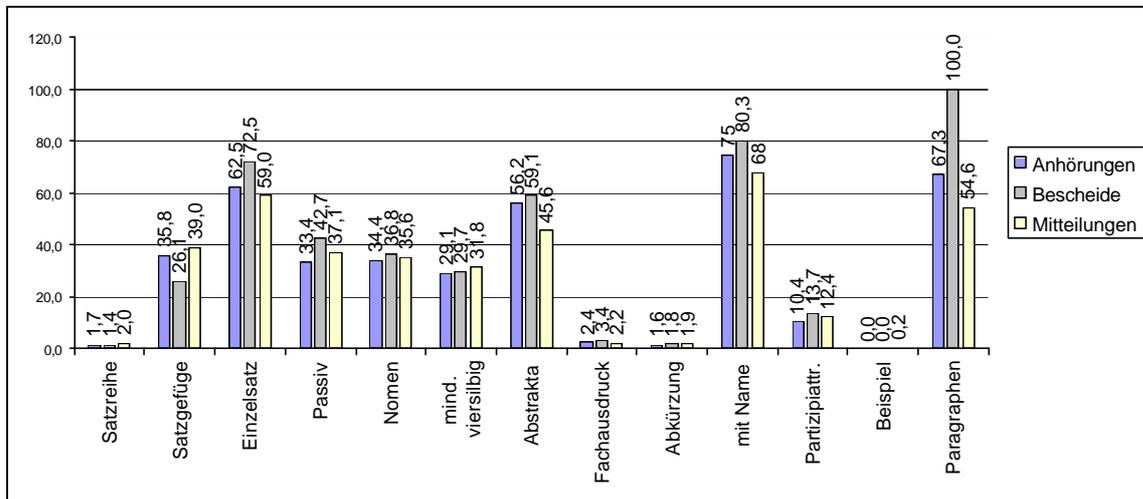


Abb. 6-6: Verstehbarkeit

Auch bei den Werten der Verstehbarkeit zeigt sich, dass die Bescheide eine besondere Rolle spielen, während die Werte für Anhörungen und Mitteilungen wesentlich ähnlicher sind.

Obwohl bei allen Textsorten zu erkennen ist, dass Einzelsätze extrem bevorzugt werden, ist diese Tendenz bei den Bescheiden besonders ausgeprägt.

Die inhaltlich bedingte Notwendigkeit zu individuellerer Formulierung führt bei Mitteilungen zu einer spürbar gesteigerten Nutzung von Satzgefügen, während Satzreihen in allen Textsorten gleich selten zu beobachten sind.

Der Gebrauch des Passivs ohne Nennung der handelnden Personen ist bei den Bescheiden am häufigsten, wobei die vermehrte Benutzung von Fachausdrücken und abstrakten Begriffen die Verständlichkeit zusätzlich erschweren.

Bescheide sind die formal einheitlichste Textsorte, die sich inhaltlich stärker als die anderen Textsorten an die Juristensprache anlehnen und insbesondere bei den Begründungen für Ablehnungen deren Formulierungen übernehmen. Dies führt oft zu einer geringeren Verstehbarkeit als bei den Anhörungen oder Mitteilungen, deren Formulierungen stärker an die Gemeinsprache anknüpfen.

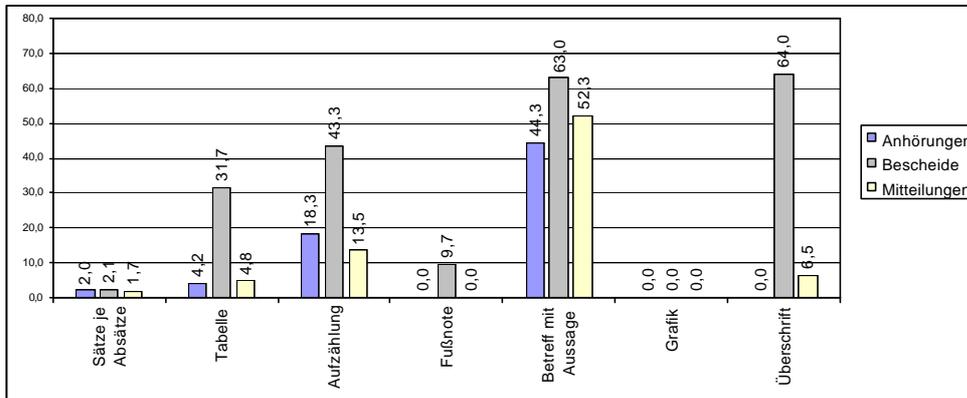
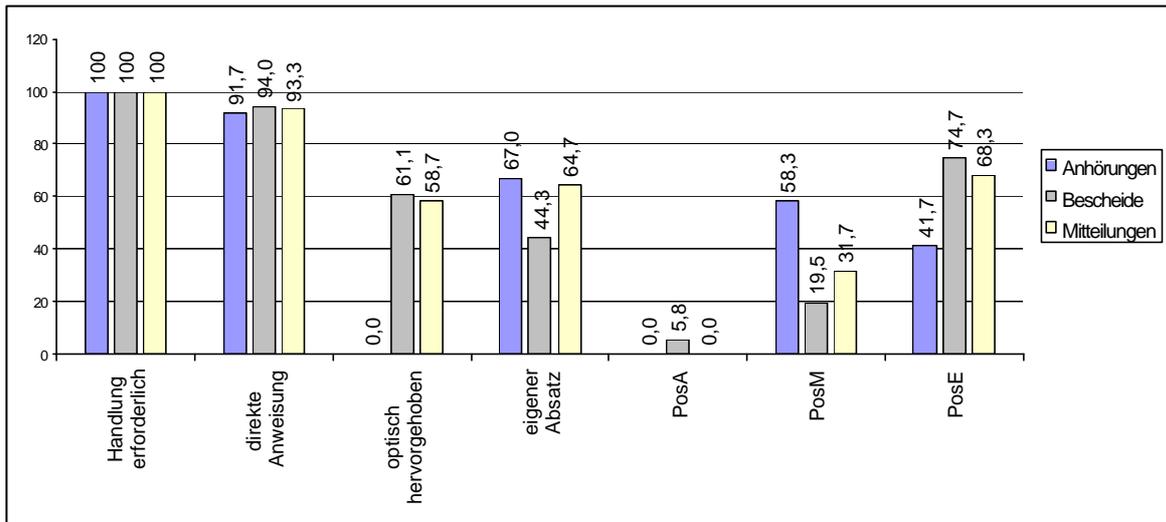


Abb. 6-7: Brauchbarkeit

Ähnlich wie bei der Verstehbarkeit ist auch bei dem Vergleich der Werte für die Brauchbarkeit evident, dass Anhörungen und Mitteilungen sehr ähnliche Werte aufweisen, die im auffälligen Gegensatz zu den Werten der Bescheide stehen.

Die Auswahl der gestalterischen Mittel beschränkt sich im wesentlichen auf Tabellen und Aufzählungen, die aber bei den Anhörungen und Mitteilungen extrem weniger zum Einsatz kommen als bei den Bescheiden.

Zu der quantitativ häufigeren Nutzung von Tabellen und Aufzählungen kommt bei den Bescheiden eine weitere Besonderheit hinzu: der Einsatz von Fußnoten und Fragen. Selbst wenn diese beiden letztgenannten gestalterischen Mittel bei weitem nicht so häufig zum Einsatz kommen wie Aufzählungen oder Tabellen, bleibt doch zu bemerken, dass sie in Anhörungen und Mitteilungen überhaupt nicht verwendet werden, d.h. Bescheide bedienen sich wesentlich mehr gestalterischer Mittel und erzielen damit in der Regel tatsächlich eine Steigerung der Brauchbarkeit.



A

bb. 6-8: Anwendbarkeit

Bei der sprachlichen Formulierung der Anschlusshandlungen gibt es keine Unterschiede zwischen den Textsorten, sie können überall gleich gut verstanden werden.

Allerdings fällt auf, dass eine optische Hervorhebung dieser Aufforderungen in den Anhörungen völlig fehlt. Dazu kommt, dass die Anweisungen der Anhörungen, wenn auch meist in einem eigenen Absatz, überwiegend mitten im Text platziert werden, so dass der Leser nicht besonders darauf hingewiesen wird.

Bei den beiden übrigen Textsorten ist die Handlungsanweisung dagegen meist am Schluss des Textes¹ zu finden, so dass sie auch nach Beendigung der Lektüre des Gesamttextes noch gut erinnert werden kann.

Die signifikant höhere Nutzung der Betreffzeile in Bescheiden zur Nennung der Briefintention kann dadurch erklärt werden, dass Bescheide wesentlich länger als Anhörungen und Mitteilungen sind und eine detailliertere Vorabinformation hier durchaus sinnvoll erscheint, da sowohl die erhöhte Lesezeit als auch die Aufnahme der Fülle von Informationen größere Anforderungen an die Verstehenskapazität des Lesers stellen.

¹ Bei den Bescheiden gilt die Einschränkung, dass der Schluss durchweg durch den Absatz der „Rechtsbehelfsbelehrung“ gebildet wird. Da dieses immer wiederkehrende Element jedoch nicht direkt wie fortlaufender Text zu werten ist und die Handlungsanweisungen meist unmittelbar davor stehen, also den Abschluss des vorherigen Abschnitts bilden, soll hier trotzdem von einer Endposition der Anweisung gesprochen werden.

6.1.3 fachintern/-extern

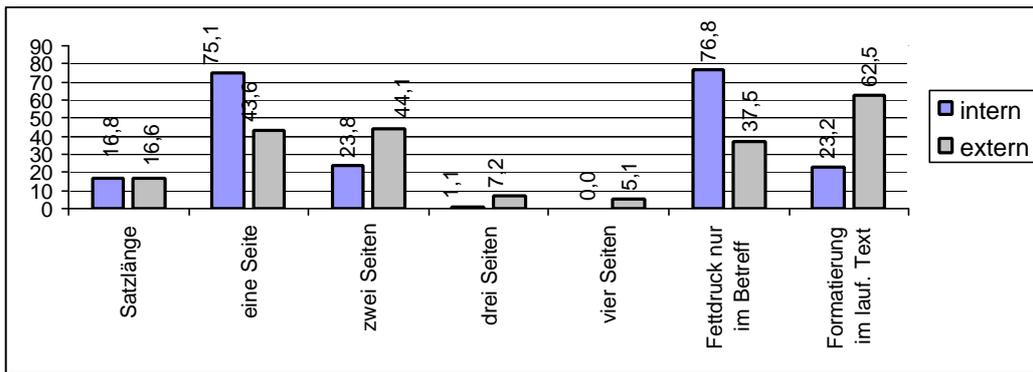


Abb. 6-9: Lesbarkeit

Der Vergleich zeigt, dass der Umstand, ob ein Schreiben an einen Bürger oder an Verwaltungskollegen gerichtet ist, keinen Einfluss auf die Satzlänge hat, denn sie ist quasi identisch.

Grundsätzlich sind Briefe an die Bürger länger, dafür werden aber entschieden mehr optische Hilfen zur Textorientierung gegeben als bei internen Schreiben, die in ihrer Aufmachung spürbar schlichter sind.

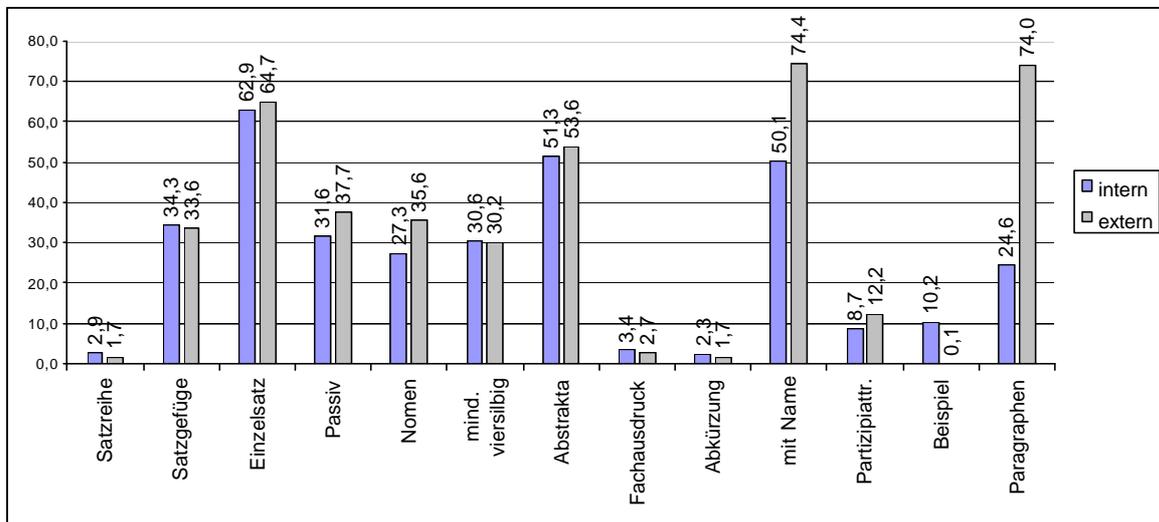


Abb. 6-10: Verstehbarkeit

Der Satzbau ist in den externen und internen Schreiben sehr ähnlich, die eklatante Bevorzugung der Einzelsätze ist in allen Texten erkennbar. Während die frühere Sprachkritik sehr häufig die sogenannten extrem verschachtelten „Bandwurmsätze“ bemängelte, kann jetzt schon fast das Gegenteil kritisiert werden. In ihrem Bemühen, nicht zu viele Informationen in einen Satz zu stecken, sind die Autoren beinahe schon zu weit gegangen, indem die Gesamt-

information derart fragmentiert vermittelt wird, dass es manchmal schwer fällt, den übergeordneten Zusammenhang herzustellen.

Generell werden in externen Schreiben mehr Nomen benutzt als bei den internen Schreiben, wobei die anteilige Relation der mindestens viersilbigen Wörter und das Verhältnis der abstrakten zu den konkreten Begriffen wiederum kaum voneinander abweicht.

Interne Schreiben benutzen zwar etwas mehr Fachausdrücke als Briefe an die Bürger, dennoch ist es erstaunlich, dass Beispiele im Grunde nur in den internen Schreiben gegeben werden. Auch explizite Erklärungen der Fachausdrücke sind in keinem externen Text zu finden, sie werden ebenso wie bei den internen Schreiben als bekannt vorausgesetzt.

Damit wird klar, dass die Briefautoren bei der Verwendung dieser Ausdrücke den Adressatenkreis nicht bewusst berücksichtigen oder falsch einschätzen, allerdings kann die insgesamt überraschend geringe Benutzung von Fachausdrücken als Indiz für größere Verständlichkeit gegenüber älteren Texten gewertet werden.

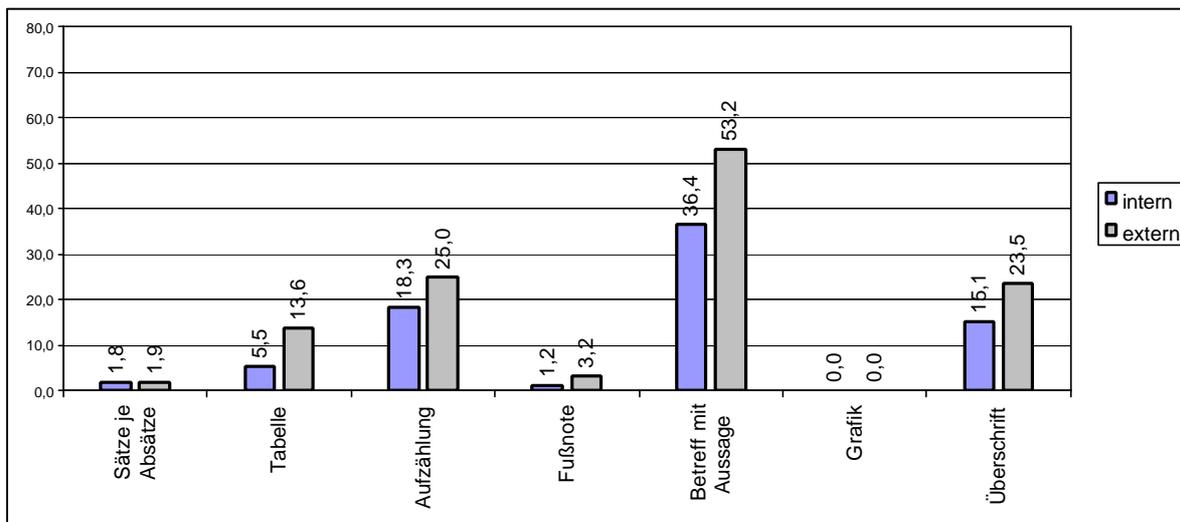
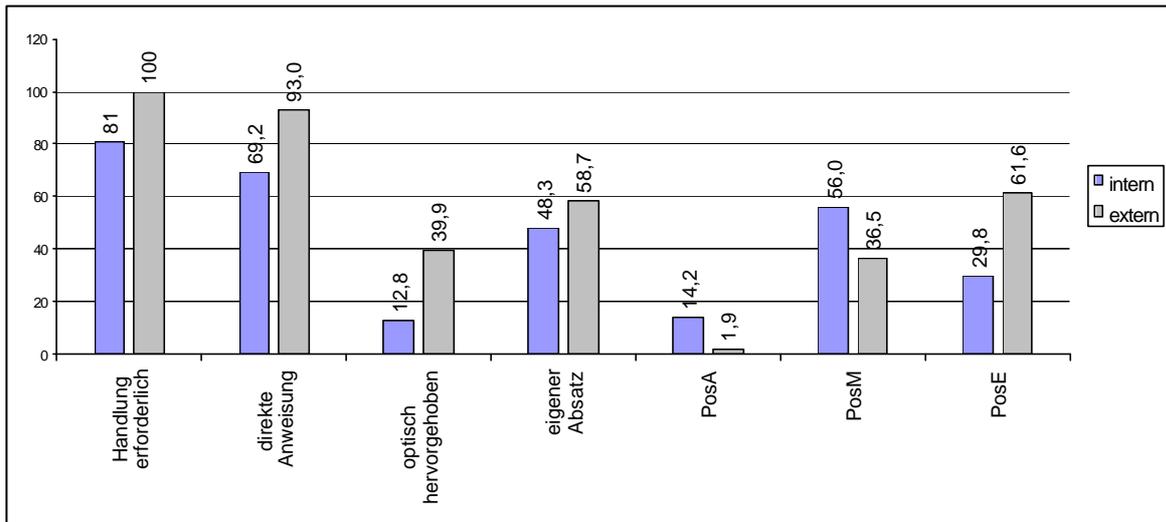


Abb. 6-11: Brauchbarkeit

Die Werte für die Brauchbarkeit zeigen ganz eindeutig, dass die Schreiben an die Bürger spürbar aufwändiger gestaltet werden. Die Autoren bemühen sich sichtbar um eine stärkere Strukturierung des Textes, z.B. durch Überschriften, und verwenden die gestalterischen Mittel erheblich intensiver als bei internen Schreiben, auch wenn die Varietät der Mittel generell als sehr dürftig bezeichnet werden muss.



A

bb. 6-12: Anwendbarkeit

Externe Texte legen deutlich mehr Wert auf die Verdeutlichung von geforderten Anschluss-handlungen, was sich in den Werten für die optische Hervorhebung und die Platzierung der Anweisung im Text zeigt.

Die Berücksichtigung des unterschiedlichen Adressatenkreises zeigt sich auch in der Tatsache, dass die Anweisungen in externen Schreiben durchweg explizit genannt werden, so dass sie vom Leser gut verstanden werden können. Interne Texte dagegen beinhalten oftmals keine direkten Aufforderungen, sondern zielen auf das Vorwissen der Adressaten ab, die die notwendigen Anschluss-handlungen aus dem Zusammenhang erkennen können und die darum nicht explizit erwähnt werden müssen.

Dieses Vorwissen wird vom Bürger nicht erwartet, alle geforderten Handlungen werden ausführlich und in der Regel ausreichend verstehbar erwähnt.

6.2 Höflichkeit

6.2.1 fachintern

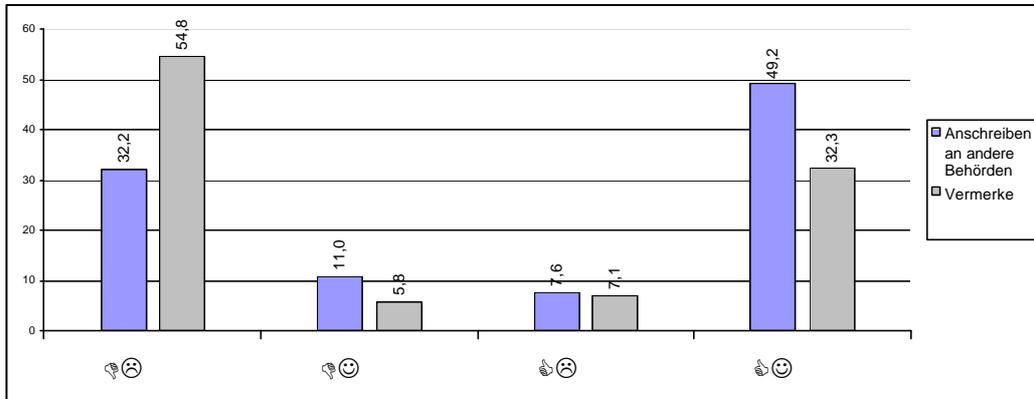


Abb. 6-13: Verben

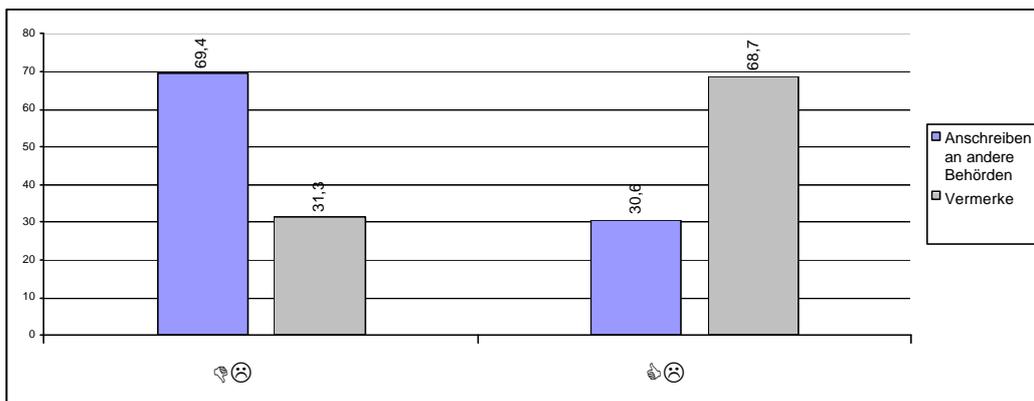


Abb. 6-14: Modalverben

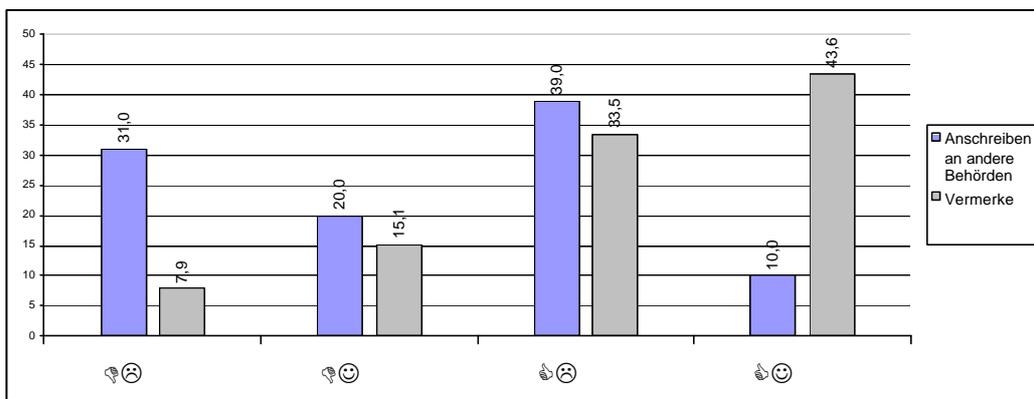


Abb. 6-15: Adverbien

An der reinen Textoberfläche manifestieren sich die offensichtlichsten Unterschiede der beiden Textsorten im Gebrauch der Briefanrede, des Schlussgrußes sowie der Adressangabe im

Briefkopf. Die Höflich- bzw. Unhöflichkeit zeigt sich hier jedoch nicht etwa im formal korrekten und damit auch geschlechtsspezifischen Sprachgebrauch, sondern ausschließlich in der Tatsache, ob die Höflichkeitsfloskeln überhaupt verwendet werden oder nicht.

In durchgängig allen Fällen, in denen Anreden oder Grußformeln benutzt wurden, sind diese vollkommen korrekt.

Die Tatsache, dass die Vermerke so gut wie völlig auf die rituellen Höflichkeitsbezeugungen verzichten, macht deutlich, dass die Autoren mangels direkter Adressaten keinen Wert auf eine Kommunikationsbeziehung zwischen sich und einem evtl. Leser legen, zumal es durchaus möglich wäre, dass ein Vermerk geschrieben, abgeheftet und anschließend niemals wieder gelesen würde.

Vermerke haben keinerlei rechtlich bindende Wirkung. Diese Tendenz zur dokumentarischen Informationsarchivierung zeigt sich auch bei der Wahl der performativen Verben.

Das meist gebrauchte Verb ist *bitten*, das jedoch in den hier verwendeten Kontexten eine stark auffordernde Wirkung hat und weniger an den ursprünglichen Wortsinn erinnert, bei dem der „Bittsteller“ dem Gebetenen eine untergeordnete Position signalisiert.

In den hier vorliegenden Texten ist die Bitte mit einer legitimierten Forderung gleichzusetzen, die dem Gebetenen im Grunde nicht die Wahl lässt, die Bitte abzuschlagen.

Der im Verhältnis zu den Vermerken häufigere Gebrauch von *bitten* bei den Anschreiben an andere Behörden zeigt das verstärkte Bemühen zur Wahrung des negativen Gesichts bei konkreten Ansprechpartnern, denn die in Vermerken dominierende Form des Verbs *sein* plus Infinitiv lässt keine alternativen Reaktionen zu. Lediglich die Unpersönlichkeit der Formulierung schwächt die Bedrohung des negativen Gesichts etwas ab, denn sie vermittelt eine Allgemeingültigkeit der Forderung unabhängig von der Person, die sie erfüllen muss.

Genau hier liegt der wesentliche Unterschied in der Intention der beiden Textsorten: das Anschreiben an andere Behörden erfordert eine unmittelbare Reaktion und setzt daher einen konkreten Adressaten voraus. Diese Anschreiben können nicht ohne weiteres ignoriert werden, die Anweisungen darin haben offiziellen Charakter.

Vermerke sind dagegen eher wie Kommentare zu bewerten, denn wenn es um offizielle Anweisungen ginge, würde ein Sachbearbeiter keinen Vermerk, sondern ein formal korrektes Anschreiben an die entsprechende Stelle verfassen.

Der signifikant häufigere Gebrauch von Modalverben zur Gesichtsschonung bei den Vermerken unterstreicht diese Eigenschaft.

Die Abbildung 6-13 zeigt, dass Anschreiben an andere Behörden in Bezug auf die Verbauschwahl zwar als formal höflicher bezeichnet werden können, trotzdem ist die Bedrohung des negativen Gesichts durch die faktisch gegebene Unabweisbarkeit der als Bitte formulierten Forderungen mindestens genauso groß wie bei den Vermerken.

Der bemerkenswert häufige Einsatz von Adverbien zur Gesichtsbildung bei den Anschreiben an andere Behörden unterstreicht diesen Trend der Vermerke zur Gesichtsschonung der - im Augenblick der Texterstellung anonymen - Kollegen im eigenen Hause, wie die grafische Übersicht in Abbildung 6-15 verdeutlicht.

6.2.2 fachextern

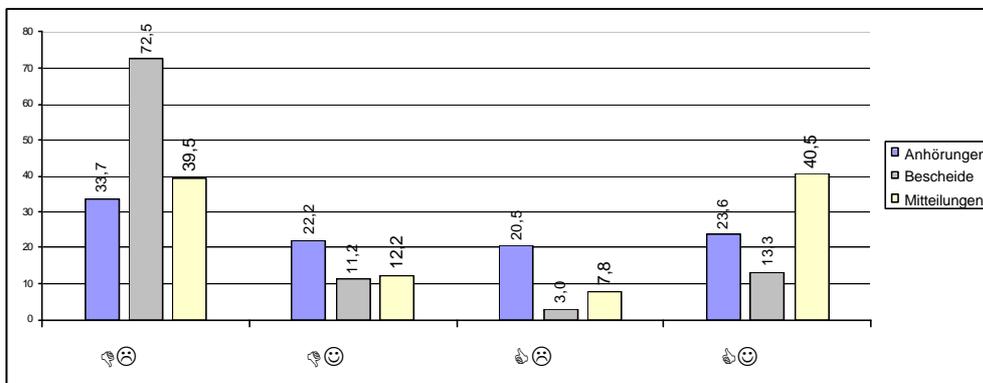


Abb. 6-16: Verben

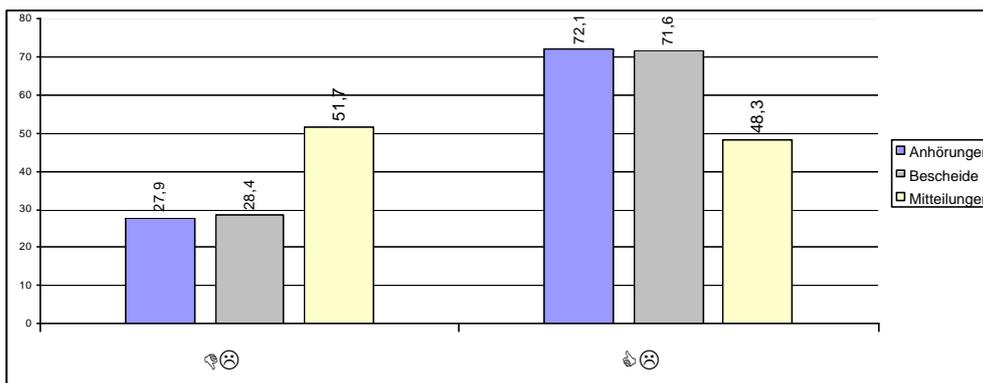


Abb. 6-17: Modalverben

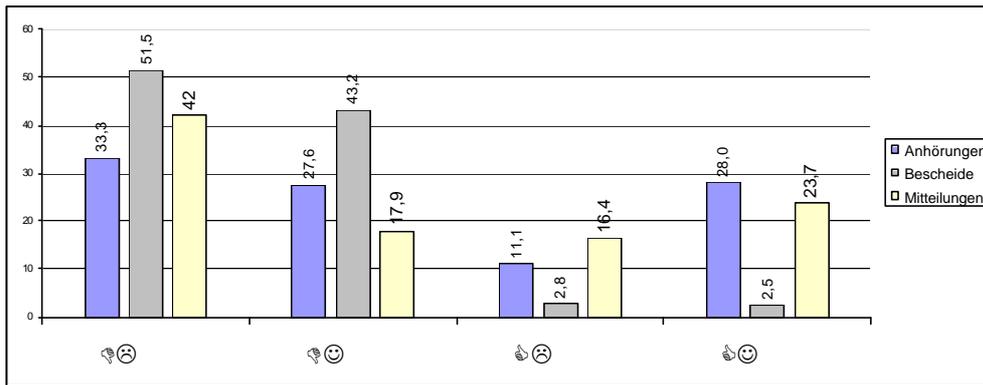


Abb. 6-18: Adverbien

Der Vergleich der Werte für die externen Textsorten zeigt, dass der Gebrauch der imagerelevanten Verben, Modalverben und Adverbien zum Teil gravierende Unterschiede aufweist. Bescheide legen überdurchschnittlich viel Gewicht auf die unmissverständliche Klarstellung der Unabweisbarkeit ihrer Forderungen und nehmen dafür eine extrem starke Bedrohung des negativen Gesichts in Kauf. Dies manifestiert sich vor allem in der Wahl der Verben und Adverbien, einzig der überwiegend gesichtsstärkende Einsatz der Modalverben schwächt diese Wirkung etwas ab.

Auffällig ist, dass das positive Gesicht mit den Adverbien der Bescheide zwar ganz massiv bedroht wird, eine Stärkung mit Hilfe von Adverbien aber so gut wie überhaupt nicht stattfindet, d.h. Bescheide nutzen Adverbien auffallend oft nur zur Gesichtsbedrohung.

Diese Tendenz ist bei den anderen beiden Textsorten zwar grundsätzlich auch zu beobachten (vgl. Abb. 5-24 und 5-59), allerdings nicht in dieser extremen Ausprägung, denn immerhin bewirken jeweils gut ein Drittel der Adverbien der Anhörungen und Mitteilungen auch eine Gesichtsstärkung.

Auch das Verhältnis der Verben zur Gesichtsbedrohung bzw. -stärkung ist bei den Anhörungen und Mitteilungen gleichermaßen ausgewogen, wobei Anhörungen durch ihren oft mahnenden Inhalt eine stärkere Bedrohung des positiven Gesichts darstellen als Mitteilungen, die das positive Gesicht zwar längst nicht so häufig bedrohen wie das negative, trotzdem aber überdurchschnittlich viel Wert auf seine Stärkung legen.

Während sowohl Anhörungen als auch Bescheide hauptsächlich Modalverben zur Abschwächung der negativen Gesichtsbedrohung verwenden, sind die Modalverben in den Mitteilungen erstaunlich oft ein Mittel zur Verstärkung der Bedrohung.

Insgesamt kann man sagen, dass alle drei externen Textsorten deutlich mehr Mittel zur Gesichtsbildung einsetzen als zu seiner Stärkung, d.h. alle drei Textsorten sind überwiegend unhöflich, wobei die Werte der Anhörungen und Mitteilungen im Gesamtergebnis recht ähnlich sind, während die Werte der Bescheide mit bemerkenswert großem Abstand das höchste Maß an Unhöflichkeit signalisieren.

6.2.3 fachintern/-extern

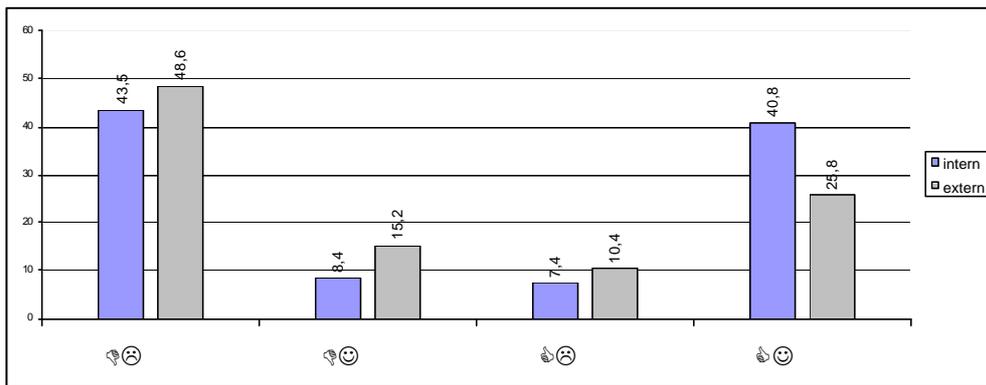


Abb. 6-19: Verben

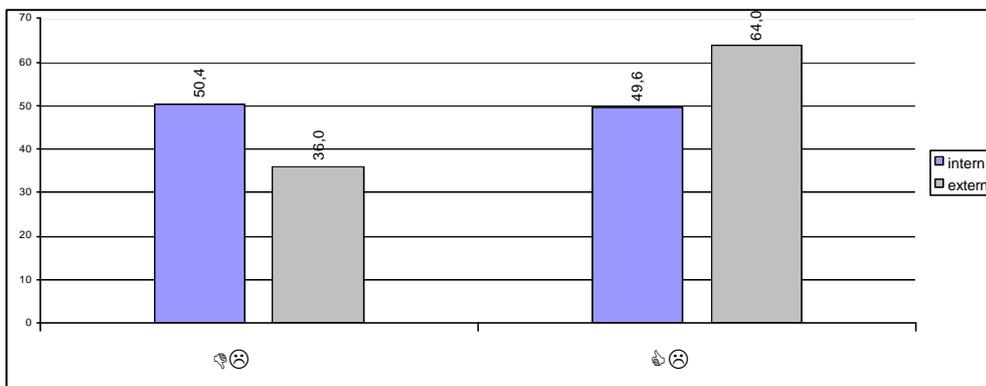


Abb. 6-20: Modalverben

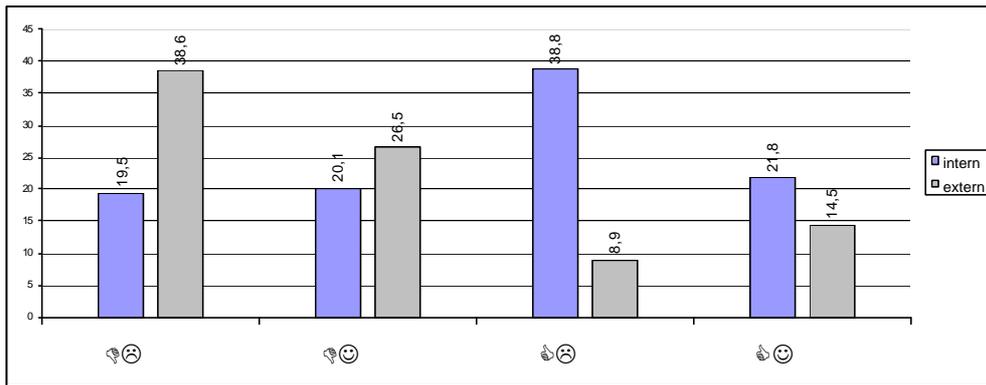


Abb. 6-21: Adverbien

Grundsätzlich werden Verben zur Gesichtsbetrohung in externen Textsorten spürbar häufiger benutzt als in den internen Textsorten. Die Differenz ergibt sich aber nicht so sehr aus der Benutzung der Verben zur negativen Gesichtsbetrohung, denn die sind recht ähnlich, es zeigt sich vielmehr, dass interne Textsorten die Betrohung des positiven Gesichts weitgehend vermeiden, gleichzeitig jedoch durch die Wahl geeigneter Verben eine massive Stärkung des positiven Gesichts bewirken.

Diese Tendenz setzt sich beim Gebrauch der Adverbien fort: nicht nur, dass in internen Textsorten zahlenmäßig wesentlich weniger Adverbien benutzt werden, sie dienen hier auch entschieden weniger der Gesichtsbetrohung als bei den externen Textsorten, was sich besonders deutlich an den Werten für die Abschwächung der negativen Gesichtsbetrohung ablesen lässt, d.h. obwohl anhand der Verben zu erkennen ist, dass vergleichbar viele Handlungen in internen und externen Texten gefordert werden, die eine Betrohung des negativen Gesichts darstellen, wird eine Abschwächung dieser Betrohung in Form von Adverbien auffallend viel häufiger in den internen Schreiben vorgenommen, während die negative Gesichtsbetrohung in externen Schreiben hauptsächlich nur durch den Einsatz entsprechender Modalverben abgemildert wird.

Externe Texte, sicher nicht zuletzt auch wegen ihrer rechtlichen Relevanz und den damit verbundenen Konsequenzen, sind entschieden direkter und damit unhöflicher formuliert als interne Texte, die den Adressaten zwar nicht sehr viel mehr Handlungsspielraum geben, dafür aber weitgehend auf die Betrohung des positiven Gesichts verzichten.

7 Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick

7.1 Resümee

Die folgende Beantwortung der in Abschnitt 2.1 gestellten fünf Fragen soll gleichzeitig die Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Analyse des Textkorpus darstellen:

1. Inwieweit wird die Funktion der reinen Informationsvermittlung für den Kunden zufriedenstellend realisiert? (Verständlichkeit):

Generell ist die Lesbarkeit in allen untersuchten Texten als zufriedenstellend zu bezeichnen. Die Sätze sind nicht zu lang und der Leser wird so gut wie nie mit einer Informationsfülle überfordert, denn die Texte umfassen zum größten Teil nur ein oder zwei Seiten. Zwar sind sinnvolle optische Formatierungen zur besseren Verständlichkeit im laufenden Text durchaus nicht selbstverständlich, immerhin weisen aber alle Schreiben ein einwandfreies Druckbild auf, das die Lesbarkeit an keiner Stelle beeinträchtigt.

Die deutliche Bevorzugung von Einzelsätzen führt eher zu einer Verminderung der Verstehbarkeit, da die Informationen erst vom Leser in einen übergeordneten Sinnzusammenhang eingebettet werden müssen. Es entsteht beinahe der Eindruck, als sei der Wunsch, der immer wieder geäußerten Kritik an den langen, verschachtelten Sätzen der Verwaltungssprache wirkungsvoll zu begegnen, hier schon fast zu gründlich realisiert worden, indem nun zur anderen Seite übertrieben wurde.

Die in Relation zur Gemeinsprache häufigere Bildung von Passivkonstruktionen verbunden mit der starken Nominalisierung sorgt schon wegen der Fremdartigkeit der Formulierung für eine erschwerte Verständlichkeit. Hinzu kommt, dass die zahlreichen hier verwendeten und häufig durch ungewöhnliche Partizipialattribute erweiterten Nomen oftmals sehr lang sind und durch ihren überwiegend abstrakten Inhalt ein Verständnisproblem beim Leser darstellen können.

Fachausdrücke werden zwar weitgehend vermieden, dafür aber, wenn sie benutzt werden, nirgendwo näher erklärt. Auch die Nennung von Beispielen ist so gut wie gar nicht zu beobachten.

Die Integration von Gesetzes- und Paragraphenverweisen mit den darin enthaltenen Abkürzungen in den laufenden Textfluss stellt eine bemerkenswerte Behinderung des Textverständnisses für den juristisch nicht vorgebildeten Laien dar, der er mit „Überlesen“ der entspre

chenden Angaben unter Berücksichtigung des syntaktischen Satzzusammenhangs begegnen muss.

Die Einbeziehung und Einordnung der im Text betroffenen Personen wird durch die bevorzugte Nennung von konkreten Namen statt ihrer Funktion spürbar erleichtert.

Aufgrund der Beschäftigung mit einer hochkomplexen Materie mit zumeist abstrakten Inhalten ist die Verstehbarkeit der untersuchten Texte nicht für alle Bürger gewährleistet. Zwar stellt die Bevorzugung von Einzelsätzen und der insgesamt recht seltene Gebrauch von Fachausdrücken und Abkürzungen einen Versuch der Verwaltung dar, sich der Gemeinsprache anzunähern, trotzdem kann dies die immer noch massiv vorhandenen verwaltungstypischen Formulierungen bei dem Verständnis der mitunter recht komplizierten Zusammenhänge nicht kompensieren.

Grundsätzlich kann man sagen, dass je mehr die Verwaltungssprache sich der Juristensprache annähert (in der Regel bei Begründungen für Ablehnungen), desto mehr entfernt sie sich von der Gemeinsprache und desto unpersönlicher und unverständlicher ist sie, zumal der Bürger die Begründungen schlecht bis gar nicht nachvollziehen kann und so eine größere Distanz mit verminderter Akzeptanz entsteht.

Alle Texte machen optisch einen sehr aufgelockerten Eindruck, da sie in zahlreiche kurze Abschnitte aufgeteilt sind. Die bei den weitaus meisten Texten fehlenden Überschriften erschweren die inhaltliche Orientierung im Text jedoch derart, dass jeder Absatz erst vollständig gelesen werden muss, um ihn in den Gesamtzusammenhang einordnen zu können, d.h. der Leser muss sich die inhaltliche Struktur selbst erarbeiten.

Nur die Tatsache, dass fast alle Briefe eher kurz gehalten sind, verhindert oftmals den Verlust des „roten Fadens“ durch die stark fragmentierte Einzelinformationsvermittlung ohne erkennbare Überleitungen, zumal auch die Betreffzeile viel zu wenig auf den nachfolgenden Text vorbereitet.

Grafiken, Piktogramme oder ähnliche visuelle Hilfsmittel zur inhaltlichen Textorientierung werden in keinem der untersuchten Schreiben verwendet. Die ausgesprochen schlichte Aufmachung sämtlicher Texte lässt eine Optimierung in Bezug auf ihre Brauchbarkeit unbedingt sinnvoll erscheinen.

Die beiden einzigen gestalterischen Mittel, die hier erwähnenswert zum Einsatz kommen, sind Aufzählungen und Tabellen, während Fußnoten und vor allem Fragen entschieden die Ausnahme darstellen.

Die Steigerung der Verständlichkeit durch die wenigen hier verwendeten Gestaltungsmittel ist bereits so evident, dass davon ausgegangen werden kann, dass ein vermehrter und vor allem differenzierterer Einsatz dieser und weiterer Gestaltungselemente die Brauchbarkeit spürbar erhöhen wird.

Die weitaus meisten Texte erfordern eine direkte Anschlusshandlung, die auch so gut wie immer als direkte Handlungsanweisung im Text wiederzufinden ist.

Zwar ist die Formulierung dieser Handlungsanweisungen in aller Regel so gewählt, dass der Leser ohne große Probleme erkennen kann, was er tun muss, allerdings ist es nicht immer gewährleistet, dass die Anweisung optimal wahrgenommen werden kann. Wenn auch oft ein eigener Absatz für die Handlungsanweisung gebildet wurde, lässt seine meist fehlende optische Hervorhebung (auch einzelner Teile) diesen Absatz nicht anders erscheinen, als andere Absätze auch, zumal die Platzierung der Anweisung sehr unterschiedlich und überraschend oft mitten im laufenden Text zu finden ist.

Diese Verminderung der Anwendbarkeit kann jedoch sehr oft durch die klare Formulierung der Anweisung verbunden mit der Kürze der meisten Texte derart kompensiert werden, dass von einer insgesamt zufriedenstellenden Anwendbarkeit in Bezug auf intendierte Anschluss-handlungen ausgegangen werden darf.

2. Wie wird die Position (Rollenverteilung) vom Dienstleistungsanbieter zum Kunden sprachlich realisiert? (Höflichkeit):

Sprachliche Höflichkeit wurde im Textkorpus anhand der drei Wortgruppen Verben, Modalverben und Adverbien/Partikeln analysiert, deren Einteilung in gesichtsbedrohende und – schonende bzw. –stärkende Wirkung mit darauf bezogener Messung ihres jeweiligen Vorkommens Aufschluss über den Realisierungsgrad der Höflichkeit geben sollte. Weitere gesichtsrelevante Formulierungen z.B. durch Fragen oder ähnliche Mittel zur Steigerung der Indirektheit konnten im Korpus nicht festgestellt werden und somit keine Analysekategorie bilden.

Die rein formalen Höflichkeitsregeln in Bezug auf Anrede- und Grußformeln wurden insbesondere bei allen externen Schreiben korrekt beachtet und entsprechen den geltenden Konventionen auch im Hinblick auf Formulierungen für die Gleichstellung von Mann und Frau. Der Schlussgruß „Hochachtungsvoll“ im Gegensatz zu „Mit freundlichen Grüßen“ ist oft ein Indikator für Briefe mit starker Gesichtsbedrohung und verringert durch die stärker betonte Distanz die Akzeptanz beim Bürger.

Die meisten der benutzten Verben bewirken eine Bedrohung des negativen Gesichts, während die Bedrohung des positiven Gesichts durch entsprechende Verben vergleichsweise selten vorkommt. Eine Abschwächung der negativen Gesichtsbedrohung anhand geeigneter Verben wird nur ganz vereinzelt betrieben, dafür ist die Stärkung des positiven Gesichts hauptsächlich durch das Verb *bitten* durchaus üblich, wenn auch insgesamt die Werte für die Gesichtsbedrohungen deutlich überwiegen. Dies wird durch die wesentlich größere Vielfalt an Verben zur Gesichtsbedrohung dokumentiert.

Modalverben werden am häufigsten zur Abschwächung der negativen Gesichtsbedrohung benutzt, d.h. der Einsatz von Modalverben zur Verstärkung der negativen Gesichtsbedrohung wie *müssen* oder *nicht dürfen* ist zwar auch durchaus üblich, fällt aber – wenn auch nicht wesentlich – geringer aus als die Benutzung der gesichtsschonenden Modalverben wie *können* oder *sollten*.

Die Gesichtsbedrohungen sowohl des positiven als auch des negativen Gesichts durch entsprechende Adverbien sind zwar eindeutig zahlreicher als deren Abschwächungen bzw. Stärkungen, dennoch ist die Differenz nicht so eklatant wie bei den Verben. Adverbien beziehen sich insgesamt mehr auf das negative Gesicht.

Generell überwiegt sowohl bei den Verben als auch bei den Adverbien extrem deutlich die gesichtsbedrohende Wirkung, die auch durch den gesichtsschonenderen Einsatz der Modalverben nicht kompensiert werden kann, so dass die Wirkung der untersuchten Texte insgesamt als eindeutig unhöflich bezeichnet werden muss. Erstaunlicherweise ist der Grad der Höflichkeit nicht unbedingt abhängig von einem positiven oder negativen Inhalt, denn auch Zustimmungen der Behörde zu Bürgeranfragen enthalten gravierende Gesichtsverletzungen.

Damit ist die Beziehung zwischen Kunde und Dienstleister bzw. Bürger und Verwaltung bereits mit einer schweren Hypothek belastet, die nur durch den gezielten Abbau der z.T. recht massiven Gesichtsbedrohungen vor allem des positiven Gesichts abgetragen werden kann. Die gleichzeitige Intensivierung der Stärkung des positiven Gesichts könnte die erwünschte Akzeptanz beim Bürger erheblich steigern.

3. Hat die Textherkunft innerhalb der Verwaltung Auswirkungen auf die Verständlichkeit und Höflichkeit? (Fachbereichsvergleich):

Grundsätzlich zeigen die ermittelten verständlichkeitsrelevanten Werte keine eklatanten Unterschiede zwischen den drei Fachbereichen, so dass ein direkter Zusammenhang zwischen Text und Textherkunft nicht zweifelsfrei erkennbar ist. Allerdings gibt es gewisse einheitliche

Tendenzen, die bei der Untersuchung aller Texte festgestellt werden konnten und die einen Hinweis auf die Textherkunft zumindest tendenziell möglich machen.

Während der Fachbereich 6 (Umwelt, Planen und Bauen) zu den kürzesten Briefen neigt, sind die Texte des Fachbereichs 5 (Jugend und Soziales) am längsten, d.h., dass die sozial unteren Schichten, wenn man die Klassifizierung der angesprochenen Bevölkerungsschichten wie in Anmerkung 2 des Kapitels 2 zu Grunde legt, mit einer größeren Informationsfülle konfrontiert werden als die sozial oberen Schichten, bei denen aber eine höhere Bildung vorausgesetzt werden darf. Dazu kommt die ausgesprochen häufige Nennung von Gesetzen und Paragraphen in der Korrespondenz des Fachbereichs 5, die aufgrund ihres mangelnden unmittelbaren Informationsgehaltes eine deutliche Distanz zum angesprochenen Bürger bewirken.

Zusätzlich zu den überwiegend kurzen Texten sind auch die Inhalte der Schreiben des Fachbereichs 6 prinzipiell leichter verständlich, da spürbar weniger abstrakte Begriffe benutzt werden.

Die Texte des Fachbereichs 3 (Recht, öffentl. Sicherheit und Ordnung) bilden die meisten Passivkonstruktionen und benutzen die meisten abstrakten Begriffe. Dies macht das Verständnis der Texte deutlich schwerer und sorgt zusammen mit der schlichten Gestaltung für eine insgesamt geringere Verständlichkeit, auch wenn die häufigere Verwendung von Überschriften und optischen Hervorhebungen diesen Eindruck etwas abmildert.

Tendenziell erscheinen also die Texte des Fachbereichs 6 am leichtesten verständlich, während die Texte des Fachbereichs 3 am schwierigsten zu verstehen sind.

Die Auswirkung der Textherkunft und die damit verbundene Adressatenorientierung auf die Höflichkeit der untersuchten Texte lässt sich anhand der ermittelten Werte recht eindeutig feststellen. Grundsätzlich erscheinen die Schreiben des Fachbereichs 3 am unhöflichsten, während die Briefe des Fachbereichs 6 am höflichsten wirken. Die auffällige Vorliebe des Fachbereichs 3 für den distanzschaffenden Schlussgruß „Hochachtungsvoll“ spricht ebenfalls für diese Feststellung.

Die massive Bedrohung des negativen Gesichts ist in allen drei untersuchten Wortgruppen für den Fachbereich 3 besonders evident. Diese Wirkung wird durch die seltene Stärkung sowohl des positiven als auch des negativen Gesichts noch weiter betont.

Die vergleichsweise höflichere Wirkung der Texte aus dem Fachbereich 6 wird hauptsächlich durch die gezielte Stärkung des positiven Gesichts vor allem durch geeignete Adverbien verursacht, wobei die weniger massiven Gesichtsbedrohungen durch Verben und Modalverben

diese Wirkung noch unterstützen. Dazu kommt, dass das Bemühen um Steigerung der Akzeptanz beim Bürger in diesen Schreiben besonders ausgeprägt ist.

Die meisten Gesichtsbedrohungen der Texte des Fachbereichs 5 zielen auf das positive Gesicht und zwar insbesondere im Bereich der Adverbien, wobei hier aber auch die Bedrohung des negativen Gesichts sehr stark betrieben wird. Damit erhalten die Schreiben des Fachbereichs 5 eine spürbar emotionalere Komponente als die Schreiben der übrigen beiden Fachbereiche, daher ist die Gesamtwirkung dieser Texte trotz insgesamt zahlenmäßig geringerer Gesichtsverletzungen fast so unhöflich wie die Schreiben des Fachbereichs 3.

4. Werden Verständlichkeit und Höflichkeit adressatenorientiert realisiert? (Vergleich behördeninterne/-externe Korrespondenz):

Die Gegenüberstellung der Werte für die internen und externen Textsorten lässt erkennen, dass die Briefautoren sich der unterschiedlichen Adressatenkreise sehr wohl bewusst sind. Am deutlichsten wird dies bei der Betrachtung der Werte für die Brauchbarkeit und die Anwendbarkeit, die ein offensichtliches Bemühen um gesteigerte Verständlichkeit zum Ausdruck bringen. Auch die Lesbarkeit zeigt durch die weit aufwändigere Formatierung der externen Texte die bewusste Adressatenorientierung der Autoren.

Um so erstaunlicher ist die Tatsache, dass die Werte für die Verstehbarkeit bei den externen Texten nicht nur weniger deutlich auf die Adressaten ausgerichtet sind, sondern in einigen Bereichen sogar für die internen Texte verständlicher sind. So ist die verständlichkeitsfördernde Nennung von Beispielen im Grunde nur bei den internen Textsorten vertreten, während der verständlichkeitshemmende Gebrauch von Paragraphen im laufenden Text überproportional oft in den externen Texten zu finden ist. Die erwartbaren Differenzen bei der Benutzung von Fachausdrücken und Abkürzungen fallen dagegen auffällig gering aus.

Obwohl die Texte in Bezug auf Syntax, Wortwahl und -bildung also keine nennenswerten Unterschiede aufweisen, kann doch eindeutig eine Adressatenorientierung konstatiert werden, die sich in dem Bemühen der Autoren manifestiert, die Texte an den Bürger zumindest in Bezug auf die Lesbarkeit, die Brauchbarkeit und die Anwendbarkeit verständlicher zu gestalten.

Die Tatsache, ob ein Schreiben an einen Bürger oder einen Kollegen gerichtet ist, hat ganz offensichtlich Auswirkungen auf die Höflichkeit der Texte, denn überraschenderweise sind Anschreiben an die Bürger deutlich unhöflicher.

Im Bereich der Verben sind die Gesichtsbedrohungen vor allem des positiven Gesichts in internen Schreiben etwas seltener als in externen Schreiben, dafür wird aber die Stärkung des positiven Gesichts in internen Schreiben spürbar häufiger betrieben. Insbesondere der Einsatz der Adverbien zeigt das Bemühen der Autoren um eine Gesichtsschonung der Kollegen¹, was durch die gleichzeitige massive Stärkung des positiven und negativen Gesichts noch weiter betont wird.

5. Sind Verständlichkeit und Höflichkeit abhängig von der jeweiligen Textsorte? (Textsortenvergleich):

Die Auswirkung der Textsorte auf die Verständlichkeit ist bei einigen Textsorten entschieden gravierender als etwa der Einfluss der Textherkunft oder die Adressatenorientierung.

Im Textsortenvergleich wird ersichtlich, dass die Textsorte der Bescheide eine ganz eminente Rolle spielt. Während die übrigen vier Textsorten zwar auch gewisse Unterschiede aufweisen, sind die Differenzen aber nirgendwo so ausgeprägt wie bei den Bescheiden.

Die Werte für die Lesbarkeit und die Verstehbarkeit stehen in einem erstaunlichen Gegensatz zu denen der Brauchbarkeit und der Anwendbarkeit. Bescheide sind deutlich länger als andere Textsorten und benutzen spürbar mehr abstrakte Nomen und Fachausdrücke. In jedem Bescheid werden Gesetze und Paragraphen im laufenden Text genannt und die häufige Bildung von Passivkonstruktionen in den extrem vielen kurzen Einzelsätzen sorgt für eine besonders erschwerte Verständlichkeit in Relation zu den übrigen Textsorten.

Demgegenüber steht die signifikant gesteigerte Brauchbarkeit der Bescheide durch die aufwändigere optische Gestaltung mit erheblich differenzierterem Einsatz der gestalterischen Mittel, was insgesamt zu einer Verständlichkeitserhöhung beiträgt. Auch die Anwendbarkeit ist durch die weitgehende Vermeidung der Mittelposition für die Platzierung der Handlungsanweisung und eine verstärkte optische Hervorhebung besser gewährleistet als bei den übrigen Textsorten, was insbesondere im Hinblick auf die Textlänge der Bescheide auch durchaus angebracht ist.

Die dominante Auswirkung der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Textsorte auf die Verständlichkeit wird bei der Betrachtung der Einzelwerte für die Bescheide besonders augenfällig: die fachbereichsbezogenen Werte liegen erstaunlich nahe beieinander.

¹ Vgl. zum systemsichernden Verhalten in sozialen Systemen Abschnitt 1.2.

Allerdings sind nicht alle Textsorten derart restriktiv, denn die Untersuchung zeigt, dass die übrigen vier Textsorten durchaus noch Raum für z.B. fachbereichsspezifische Besonderheiten lassen.

Die Auswirkung der Textsorte auf die Höflichkeit ist nicht zu übersehen. Auch hier spielt die Textsorte der Bescheide eine herausragende Rolle, denn sie zeigt extrem hohe Werte für die Unhöflichkeit. Dies äußert sich bei den Verben und Adverbien durch die massiven Bedrohungen beider Gesichter ohne nennenswerte Abschwächungen. Die Vermerke dagegen zeichnen sich genau dadurch aus, indem nämlich eine überproportionale Stärkung des positiven Gesichts hauptsächlich durch Adverbien erzielt wird.

Im Bereich der Modalverben zeigen die Anschreiben an andere Behörden und die Mitteilungen eine signifikant erhöhte Nutzung von Modalverben zur Gesichtsbedrohung, die dem üblichen Trend entgegentläuft, insgesamt sind die Höflichkeitswerte für diese Textsorten aber nicht auffällig abweichend.

Die Zugehörigkeit zu einer Textsorte ist hier zwar in ihrer Auswirkung auf die Höflichkeit deutlich sichtbar, dennoch hat die Textsorte nicht den gleichen gravierenden Einfluss auf die Höflichkeitsmerkmale wie auf die Verständlichkeitsmerkmale. Die konstatierte Nivellierung der fachbereichsbezogenen Verständlichkeitswerte z.B. für die Bescheide kann für die Höflichkeitswerte nicht in gleichem Ausmaß festgestellt werden, so dass hier von einer deutlich geringeren Auswirkung der Textsortenzugehörigkeit zugunsten der Textherkunft und damit verbundener Adressatenorientierung gesprochen werden kann.

7.2 Perspektiven für weitere Forschung

Für die weitere Forschung ist es notwendig, zunächst die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung durch weitere Bestandsaufnahmen in anderen Behörden unter Beibehaltung der Analysevariablen abzusichern bzw. zu ergänzen oder zu modifizieren, denn erst wenn fundierte, repräsentative Kenntnisse über den aktuellen Zustand der deutschen Verwaltungssprache der Gegenwart vorliegen, kann eine erfolgversprechende globale Optimierungsstrategie entwickelt werden. Die Beteiligung der Bürger darf dabei nicht vernachlässigt werden, daher sollten geeignete empirische Untersuchungen, die z.B. die Reaktion der Bürger auf Optimie

rungsvorschläge prüfen und auswerten, mit in den Optimierungsprozess integriert werden, so dass die Entwicklung von diesen Resultaten profitieren kann.²

Der rasante Fortschritt auf dem Gebiet der elektronischen Medien mit den bereits heute realisierten technischen Kommunikationsmöglichkeiten lässt erahnen, dass in absehbarer Zukunft die Anforderungen an Behördentexte durch gänzlich neuartige Alternativen erfüllt werden könnten.

Schon heute bietet das Internet z.B. durch die Technik des Hypertextes einen ganz innovativen Weg, Texte verständlicher zu gestalten, indem auch längere Hilfetexte problemlos hinterlegt werden können, die direkt ohne Nachschlagen zur Verfügung stehen und trotzdem den Lesefluss nicht behindern, da sie nur auf Wunsch sichtbar werden.³

Die Entwicklung von Online-Formularen mit den damit verbundenen Hilfestellungen für den Bürger wird in allen Städten zwar mit großem Nachdruck vorangetrieben, dennoch wird die herkömmliche schriftliche Kommunikation in Papierform voraussichtlich für die nächsten Jahre noch so aktuell sein, dass die Beschäftigung mit Optimierungsmethoden für die Linguistik ein wichtiges Forschungsthema bleibt. Hinzu kommt, dass der Grad der Höflichkeit in Behördentexten durch Online-Methoden nicht in der gleichen Weise beeinflusst werden kann wie die Verständlichkeit und daher eine völlig unterschiedliche Bearbeitung erfordert.

Eine möglichst umfassende Untersuchungsreihe mit anschließender Optimierungsphase mit klaren Empfehlungen⁴ sowohl für die Höflichkeit als auch für die Verständlichkeit in deutschen Behördentexten würde den Weg für eine Reform des amtlichen Schriftverkehrs ebnen, der in Anbetracht der oft zähen Umsetzungsphasen in deutschen Verwaltungen sehr zeitnah in Angriff genommen werden sollte, um den Dienstleistungsgedanken auch auf der sprachlichen Ebene zu realisieren.

² Eine Mikrountersuchung auf diesem Gebiet stellt z.B. das Projekt des Bochumer Germanistischen Instituts der Ruhr-Universität mit der Stadt Bochum dar, dessen Inhalte und Ziele auf kleinster Ebene (da territorial und quantitativ begrenzt) bereits die genannten Forderungen erfüllen, s. BLAHA et al. (2001).

³ Vgl. zum Einsatz der Hypertext-Technik z.B. bei der Erstellung von digitalen Wörterbüchern LEMBERG 2001 sowie zum Vergleich von gedruckten und elektronischen Zeitungen BUCHER 1998.

⁴ Natürlich fordert die Aufgabe der Textoptimierung nicht nur die Linguisten, sondern auch die behördlichen Juristen, denn die gesteigerte Höflichkeit und Verständlichkeit darf nicht zu Lasten der Rechtssicherheit gehen, d.h. die Texte müssen juristisch einwandfrei formuliert sein.

8 Bibliografie

ALBRECHT, K. (1988): At America's Service – How Corporations can Revolutionize the Way they Treat their Customers. Homewood.

ALBRECHT, R. & REIDEGELD, E. (1976): Soziale Rechte und Verwaltungspraxis. In: Soziale Arbeit 25 (1976), 97-105.

ALBRECHT, R. (1980): Über Differenzen zwischen der ‚Alltagswelt‘, der ‚Medienrealität‘, der ‚verrechtlichen Realität‘ und der ‚Verwaltungswelt‘. In: Grosse, S. & Mentrup, W. (Hrsg.): Bürger-Formulare-Behörde, 76-95. Tübingen.

ALLPORT, G.W. (1954): The Nature of Prejudice. Cambridge/Mass..

AMMON, U. (1972): Zur sozialen Funktion der pronominalen Anrede im Deutschen. In: LiLi 7, 73-88.

ANDERSON, R.C., REYNOLDS, R.E., SCHALLERT, D.L., GOETZ, E.T. (1977): Framework for comprehending discourse. In: American Educational Research Journal 14, 271-279.

ARBEITSGRUPPE Innere Verwaltungsreform (1974): Vorschläge für eine bürgerfreundliche und effektive Verwaltung. Stuttgart (Innenministerium Baden-Württemberg) 1974.

ARNTZ, R. (Hrsg.) (1987): Textlinguistik und Fachsprache. Hildesheim.

AUER, P., UHLMANN, S. (1982): Aspekte der konversationellen Organisation von Bewertungen. In: DS 10, 1-32.

AUGST, G. (1977): Zur Syntax der Höflichkeit. In: Augst, G. (Hrsg.): Sprachnorm und Sprachwandel. Wiesbaden, 13-60.

AUGST, G., ANTOS, G. (Hrsg.) (1992): Textoptimierung: das Verständlichermachen von Texten als linguistisches, psychologisches und praktisches Problem. Frankfurt a. M., Berlin, Bern, New York, Paris, Wien.

BADURA, B. (1972): Bedürfnisstruktur und politisches System. Macht, Kultur und Kommunikation in „pluralistischen“ Systemen. Stuttgart.

BADURA, B. (1973): Sprachbarrieren. Zur Soziologie der Kommunikation. Stuttgart.

BADURA, B., GROSS, P. (1975): Art. Sprachbarrieren. In: Althaus/Henne/Wiegand (Hrsg.): Lexikon der Germanistischen Linguistik.

BALLSTEDT, S.-P. (1995): Bildverstehen und Sprache. In: Spillner, B. (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit, 63-70, Frankfurt/M..

BALLSTEDT, S.-P., MANDL, H., SCHNOTZ, W., TERGAN, S.-O. (1981): Texte verstehen, Texte gestalten. München.

- BANNER, G. (1994): Neue Trends im kommunalen Management. In: VOP 1, 5-12.
- BARTH, E. (1971): Fachsprache. Eine Bibliographie. In: Germanistische Linguistik 3 (1971), 209-363.
- BAUMANN, K.-D. (1987): Ein Versuch der ganzheitlichen Betrachtung von Fachtexten. In: Hoffmann, L. (Hrsg.): Fachsprachen – Instrument und Objekt. Leipzig, 10-22.
- BAUMANN, K.-D., KALVERKÄMPER, H. (1995): Fachsprachliche Kommunikation. In: Spillner, B. (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit, 269-274, Frankfurt/M..
- BAUMANN, M. (1980): Lernen aus Texten und Lehrtextgestaltung. Berlin.
- BAUSINGER, H. (1972): Deutsch für Deutsche. Dialekte, Sprachbarrieren, Sondersprachen. Frankfurt a. M..
- BECKER-MROTZEK, M. (1990): Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. In: DS 18, 158-190.
- BECKER-MROTZEK, M. (1993): Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. In: Deutsche Sprache 18, 264-282.
- BECKER-MROTZEK, M./SCHERNER, M. (2000): Textsorten der Verwaltung. In: Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16 (2000), 628-641.
- BEHÖRDENDEUTSCH. In: Der deutsche Rechtspfleger 58 (1950), 24-25.
- BEINHARDT, G. (1965): Die Verpflichtung der Behörde zur Erteilung von Auskünften. In: DÖV 18, 480-487.
- BENEŠ, E. (1968): Die Fachsprache. In: Deutschunterricht für Ausländer 18 (1968), 124-136.
- BENEŠ, E. (1973): Die sprachliche Kondensation im heutigen deutschen Fachstil. In: Sprache der Gegenwart 23 (1973), 40-50.
- BERNARD, J. (1996): Herrschaft, Lebenswelt, Maschine. Anthro-po-semiotische Vor- und Grundüberlegungen zum Thema: Computisierung der Verwaltung. In: Strouhal, E. (Hrsg): Europäische Zeitschrift für semiotische Studien 8-1. Wien, Budapest, Madrid, Perpignan.
- BESCH, W. (1996): Duzen, Siezen, Titulieren. Zur Anrede im Deutschen heute und gestern. Göttingen.
- BESSLER, H. (1956): Kleine Bonner Sprachnöte. Formen des Schriftverkehrs. In: Sprachforum 2. Münster, Köln, 20-28.
- BESSLER, H. (1958): Tendenzen im heutigen Amtsdeutsch. In: Sprachforum 3. Münster / Köln, 122-129.

- BIERE, B.U. (1995): Die Bedeutung der Mündlichkeit für Verstehenstheorie und Verständlichkeitsforschung. In: Spillner, B. (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit, 83-88, Frankfurt/M..
- BIERE, B.U. (1996): Textgestaltung zwischen Sachangemessenheit und Adressatenorientierung. In: Krings, H. P. (Hrsg.): Wissenschaftliche Grundlagen der technischen Kommunikation. Tübingen.
- BIERE, B.U. (2000): Der Einfluss der Textlinguistik auf die praktische Verständlichkeitsforschung. In: Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16 (2000), 859-870.
- BITNER, M., HUBBERT, A. (1994): Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. The customer's choice. In: Rust, R., Oliver, R. (Hrsg.): Service quality. New directions in theory and practice, 73-93, Thousand Oaks.
- BLAHA, M. et al. (2001): Verwaltungssprache und Textoptimierung. In: Muttersprache 4, 2001, 289-301.
- BLAU, P.M. (1964): Exchange and Power in Social Life. New York.
- BLEICHER, K. (1972): Organisation als System. Wiesbaden.
- BLOM, R. (1970): Public Opinion about the Functioning of Social Institutions. In: Acta Sociologica 13, 110-126.
- BÖHM, S. (1972): Rundfunknachrichten. Sozio- und psycholinguistische Aspekte. In: Rucktäschel, A. (Hrsg.): Sprache und Gesellschaft. München, 153-194.
- BOSETZKY, H. (1970): Grundzüge einer Soziologie der Industrieverwaltung. Stuttgart.
- BOSETZKY, H. (1971): Die „kameradschaftliche Bürokratie“ und die Grenzen der wissenschaftlichen Untersuchung von Behörden. In: Die Verwaltung 4 (1971), S. 325-335.
- BOSETZKY, H. (1978): Eine Fachhochschule auf dem Weg zur „totalen Institution“? In: Verwaltungsrundschau 24, 134-130.
- BOSETZKY, H. (1979): Innovative Bürokratie. In: Die öffentliche Verwaltung 32 (1979), S. 194-201.
- BOSETZKY, H. (1980): Bürokratie. In: Grochla, E. (Hrsg.): Handwörterbuch der Organisation. Stuttgart.
- BOSETZKY, H. (1994): Mensch und Organisation: Aspekte bürokratischer Sozialisation; eine praxisorientierte Einführung in die Soziologie der Verwaltung. Köln.

- BOSETZKY, H./FISCHER, K.-D. & TIEFENSEE, H.-J. (1975): Soziologie. Eine Einführung für Angehörige des öffentlichen Dienstes. Herford.
- BREUEL, B. (1979): Den Amtsschimmel absatteln. Weniger Bürokratie – mehr Bürgernähe. Düsseldorf.
- BRINKMANN, H. (1962): Die deutsche Sprache. Gestalt und Leistung. In: Sprache und Gemeinschaft Bd. 1, Düsseldorf.
- BROCKHAUS Enzyklopädie in zwanzig Bänden (1998): siebzehnte völlig neu bearbeitete Auflage des großen Brockhaus. Vierter Band. Wiesbaden.
- BROWN, P. & LEVINSON, St.C. (1987): Politeness. Some universals in language usage. Cambridge.
- BRUCHHAUSEN, W. (1911): Fremdwörter und Abkürzungen in der Amtssprache der Behörden. Berlin.
- BRUNS, K. (1917): Die Amtssprache. Verdeutschung der hauptsächlichsten im Verkehre der Gerichts- und Verwaltungsbehörden sowie in Rechts- und Staatswissenschaft gebrauchten Fremdwörter. Berlin.
- BUCHER, H.-J. (1998): Vom Textdesign zum Hypertext. Gedruckte und elektronische Zeitungen als nicht-lineare Medien. In: Holly, W./Biere, B.U. (Hrsg.): Medien im Wandel. Opladen.
- BÜHLER, H. (1972): Sprachbarrieren und Schulanfang. Weinheim.
- BUNDESANSTALT für Arbeit (Hrsg.) (2001): Kundenfreundlich formulieren. Eine Arbeitshilfe für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesanstalt für Arbeit. Köln.
- BUNDESSTELLE für Büroorganisation und Bürotechnik (Hrsg.) (1990): Bürgernahe Verwaltungssprache. M 18 (1990).
- CADOTTE, E.-R., TURGEON, N. (1988): Dissatisfiers and satisfiers: Suggestions from consumer complaints and compliments. In: Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour, 1, 74-79.
- CARLZON, J. (1992): Alles für den Kunden. Frankfurt/M..
- CASTIGLIONE, B. (1972): Il libro del cortegiano (1528), a cura di Ettore Bonora. Mailand.
- CHAUCHADIS, C. (1990): La «loi du duel» et le savoir vivre de l'homme d'honneur en Espagne au XVIIe siècle. In: Montandon, A. (Hrsg.): Savoir-vivre I, 41-62. Lyon.

- CHERRY, R.D. (1988): Politeness in Written Persuasion In: *Journal of Pragmatics* 12, 63-81.
- CHIESI, H.L., SPILICH, G.J., VOSS, J.F. (1979): Aquisition of domain-related information in relation to high and low domain knowledge. In: *Journal of Verbal Learning and Verbal Behaviour* 18, 257-274.
- CHRISTMANN, U. & GROEBEN, N. (1996): Textverstehen, Textverständlichkeit – ein Forschungsüberblick unter Anwendungsperspektive. In: Krings, H. P. (Hrsg.): *Wissenschaftliche Grundlagen der technischen Kommunikation*. Tübingen.
- CLARK, H.H. (1992): *Arenas of language use*. Chicago.
- CLAUB, G. (1976): *Wörterbuch der Psychologie*. Leipzig.
- COASE, R. (1937): The Nature of the Firm. In: *Economica* 11/1937, 836-405.
- COMTE-SPONVILLE, A. (1991): Die minimale Tugend: Höflichkeit. In: Stäblein, R. (Hrsg.): *Höflichkeit. Tugend oder schöner Schein*. Bühl-Moos, 23-34.
- CROSBY, L., STEPHENS, N. (1987): Effects of Relationship Marketing on Satisfaction, Retention, and Prices in the Life Insurance Industry. In: *Journal of Marketing Research* 29, 404-411.
- CRYSTAL, D., DAVY, D. (1975): *Advanced conversational English*. London.
- CZEPIEL, J.A., ROSENBERG, L.J. (1977): The study of consumer satisfaction. Adressing the “so what” question. In: Hunt, K.H. (Hrsg.): *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*, 92-119. Cambridge/Mass..
- CZICHOCKI, S. e. al. (1964): Die Erscheinungsformen der Sprache. In: *Wiss. Zeitschr. der Päd. Hochschule Potsdam, Sonderheft*, 113-124.
- DAHRENDORF, R. (1961): *Gesellschaft und Freiheit*. München.
- DANAHER, P.J., MATTSON, J. (1994): Customer satisfaction during the service delivery system. In: *European Journal of Marketing* 28, 5-16.
- DAUM, V. (1979): *Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache*. Wiesbaden.
- DAY, R. (1977): Extending the Concept of Consumer Satisfaction. In: Perreault, W. (Hrsg.): *Advances in Consumer Research* 4, 149-154.
- DEBATIN, O. (1962): Muß Amtsdeutsch so sein? In: *Monatsblatt für freiheitliche Wirtschaftspolitik* 8. Frankfurt a. M., 35-36.
- DEHE, H.G. (1980): Möglichkeiten und Grenzen einer Entbürokratisierung. In: *Die öffentliche Verwaltung* 33 (1980), 76-83.

- DELLA CASA, G. (1977): Galateo. In: Manganelli, G. (Hrsg.). Mailand.
- DEUBZER, F. (1980): Methoden der Sprachkritik. In: Betz, W./Kunisch, H. (Hrsg.): Münchner Germanistische Beiträge 27 (1980), München.
- DEUTSCHE Gesellschaft für Personalwesen (Hrsg.): Behörde und Publikum, Kommentator GmbH, Frankfurt a. M. 1950.
- DEUTSCHER, I. (1973): What We Say – What We Do. Glencoe.
- DICKES, P., STEINER, L. (1977): Ausarbeitung von Lesbarkeitsformeln für die deutsche Sprache. In: Zeitschrift für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie 9, 20-28.
- DIE „Amtssprache“. In: Selbstverwaltung 10 (Essen 1960), 218-220.
- DIEDERICH, G. (1980): Das Kommunikationsmittel 'Formular'. In: Grosse, S. & Mentrup, W. (Hrsg.): Bürger-Formulare-Behörde, 96-111. Tübingen.
- DIEHL, H. (1996): Dienstleistungsunternehmen Stadt, ein Weg aus der Krise? In: Scheer, A.-W./Friederichs, J. (Hrsg.): Innovative Verwaltungen 2000, 42-50. Wiesbaden.
- DIEMEL, P. (1971): Partizipation an Planungsprozessen als Aufgabe der Verwaltung. In: Verwaltung 4 (1971), 151-176.
- DITTMANN, J. (1979): Institution und sprachliches Handeln. In: Dittmann, J. (Hrsg.): Arbeiten zu Konversationsanalyse. Tübingen, 198-234.
- DRITTLER, H. (1954): Der Sprachgebrauch in amtlichen Schreiben, Berichten und Entscheidungen. In: Kriegsopferversorgung 3. München, 105-107.
- DROZD, L. / SEIBICKE, W. (1973): Deutsche Fach- und Wissenschaftssprache, Bestandsaufnahme – Theorie – Geschichte. Wiesbaden.
- DU FON, M. (1994): Bibliography on linguistic politeness In: Journal of Pragmatics 21, 527-578.
- DURACH, M. (1953): Kleiner Beitrag zu einer Humanisierung des amtlichen Schriftverkehrs. In: Die Schulwarte. Monatsschrift für Unterricht und Erziehung 6, 479-480.
- EDMONDSON, W.J., HOUSE, J. (1981): Lets talk and talk about it. München.
- EGGERS, H. (1973): Deutsche Sprache im 20. Jahrhundert. München.
- EHLERS, H. (1950): Der Gesetzgeber als Sprachmörder. In: Der Steuerpraktiker 2. Hamburg, 164-175.
- EHN, M. (1996): Die „rationale Maschine“: Sprache und Verständlichkeit österreichischer Bescheide. In: Strouhal, E. (Hrsg): Europäische Zeitschrift für semiotische Studien 8-1. Wien, Budapest, Madrid, Perpignan.

- EICHHORN, P. (1976): Die öffentliche Verwaltung als Dienstleistungsbetrieb. In: Rehkopp, A. (Hrsg.): Dienstleistungsbetrieb Öffentliche Verwaltung, 11-29, Köln.
- EIS, G. (1967): Mittelalterliche Fachliteratur. Stuttgart.
- ELIAS, N. (1969): Über den Prozeß der Zivilisation, Bd. II. Bern, München.
- EMERSON, R.M. (1962): Power-Dependence Relations. In: ASR 27, 31-41.
- ENGEL, E. (1931): Deutsche Stilkunst. Leipzig, Wien.
- ENGELKAMP, J., PECHMANN, T. (Hrsg.) (1993): Mentale Repräsentation. Bern.
- EPSTEIN, L. (1918): Ratgeber für den schriftlichen Verkehr mit den Behörden. Berlin.
- ERNDL, R. (1998): Höflichkeit im Deutschen. Konzeption zur Integration einer zentralen Gesprächskompetenz im Deutsch als Fremdsprache-Unterricht. Regensburg.
- ERNST, O. (1968): Gutes Deutsch in der Sprache der Verwaltung. Stuttgart, München, Hannover.
- ESSER, W.M. (1961): Gutes Amtsdeutsch. Eigenart, Unarten und Erneuerung unserer Amtssprache. Heilbronn.
- ETZIONI, A. (1958): Administration and the Consumer. In: ASQ 3, 251-264.
- FEICK, J., MAYNTZ, R. (1982): Bürger im bürokratischen Staat – Repräsentative Beurteilungen und Handlungseinschätzungen. In: Die Verwaltung 15, 409-434.
- FESTINGER, L. (1957): A Theory of Cognitive Dissonance. New York.
- FEURING, A. & KORTE, H. (1943): Bürokrunde und Amtssprache. Wien.
- FIGHLER, R. (1990): Kommunikation und Emotion: Theoretische und empirische Untersuchungen zur Rolle von Emotionen in der verbalen Interaktion. Berlin.
- FIETKAU, SILBEREISEN & SCHULZ (1976): Bericht über ein Forschungsprojekt. Klientenerwartungen und Beraterverhalten in der Sozialhilfe. Berlin.
- FISHBEIN, M. (1967/1971): Attitude and the Prediction of Behaviour. In: Thomas, K. (Hrsg.): Attitudes and Behaviour. Selected Readings, 52-86. Harmondsworth.
- FISK, R. (1981): Toward a Consumption/Evaluation Process Model For Services. In: Donnelly, J.H., George, W.R. (Hrsg.): Marketing of Services, Proceeding: AMA's Special Conference on Services Marketing III, 191-195.
- FLESCH, R. (1948): A new readability yardstick. In: Journal of applied psychology 32, 221-223.
- FLOOD, W.E. (1958): The problem of vocabulary in the popularisation of science. London.
- FLUCK, H.-R. (1998): Fachsprachen. Einführung und Bibliographie. München.

- FOTHERINGHAM, H. (1980): Allgemeine Gesichtspunkte des Formulars. In: Grosse, S. & Mentrup, W. (Hrsg.): Bürger-Formulare-Behörde, 25-43. Tübingen.
- FRANCK, E. (1995): Neue Arbeitsformen: Die elektronische Aufhebung raum-zeitlicher Grenzen. Heidelberg.
- FRANKE, W. (1985): Zur Bedeutung von Fragen im Verkaufs-/Einkaufs-Gespräch. In: Hundsnurscher, F., Franke, W. (Hrsg.): Das Verkaufs-/Einkaufs-Gespräch. Eine linguistische Analyse, 41-48. Stuttgart.
- FRASER, B. (1990): Perspectives on politeness. In: Journal of Pragmatics 14, 219-236.
- FREYER, H. (1961): Die Situation der Bürokratie in der Mitte des 20. Jahrhunderts. In: Mitteilungen der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung. Köln.
- FRIEDRICHS, J. (1973): Methoden empirischer Sozialforschung. Reinbek.
- FÜRBÖK, H. (1952/53): Deutsche Sprachbriefe für den Beamten zur Aneignung einer guten Dienstsprache. Salzburg.
- GARNHAM, A. (1981): Mental models as representation of text. In: Memory and Cognition 9, 560-565.
- GARROD, S.C. (1993): Distinguishing between explicit and implicit focus during text comprehension. In: Rickheit, G., Habel, C. (Hrsg.): Focus and coherence in discourse processing. Berlin.
- GEGEN das Bürokratendeutsch. In: pädagogik 6 (Berlin 1951), 40.
- GEISSLER, H. (Hrsg.) (1978): Verwaltete Bürger – Gesellschaft in Fesseln. Frankfurt/M..
- GERTH, H., MILLS, C.W. (1964): Character and Social Structure. New York.
- GEYL, E.-G. (1953): Gutes Deutsch in der Verwaltung. In: Muttersprache 63. Lüneburg, 374-376.
- GEYL, E.-G. (1972): Die Rechtssprache als Objekt der wissenschaftlich begründeten Sprachpflege. In: Muttersprache 82 (1972), H.2, 75-91.
- GIPPER, H. (1971): Zur Problematik der Fachsprachen. Ein Beitrag aus sprachwissenschaftlicher Sicht. In: Gipper, H. (Hrsg.): Denken ohne Sprache? Düsseldorf, 108-123.
- GLAS, R. (1984): *sollen* im heutigen Deutsch. Bedeutung und Gebrauch in der Schriftsprache. Tübingen.
- GLÄSER, R. (1990): Fachtextsorten im Englischen. Tübingen.
- GOFFMAN, E. (1961): Encounters: Two studies in the sociology of interaction. Indianapolis.
- GOFFMAN, E. (1971): Interaktionsrituale. Frankfurt/M..

- GOFFMAN, E. (1974): Das Individuum im öffentlichen Austausch. Frankfurt/M..
- GOLDMANN, H.M. (1969): Wie man Kunden gewinnt. Essen.
- GOLDSCHMIDT, D. (1963): Das Vorurteil gegen Minderheiten in soziologischer Sicht. In: Überwindung von Vorurteilen (Friedrich-Ebert-Stiftung), Hannover.
- GRABOWSKI, J. (1991): Der propositionale Ansatz der Textverständlichkeit: Kohärenz, Interessantheit und Behalten. Münster.
- GRAESSER, A.C., SINGER, M., TRABASSO, T. (1994): Constructing inferences during narrative text comprehension. In: Psychological Review 101, 371-395.
- GRAUHAN, R. (1972): Zur Teilnahme Betroffener an der Stadtentwicklungsplanung. In: Polit. VJ 13, 84-94.
- GRAUMANN, C.F. (1972): Sprechen und Denken. In: Sprache – Brücke und Hindernis. München.
- GRICE, H.P. (1975): Logic and conversation. In: Cole, P., Morgan, J.L. (Hrsg.): Syntax and semantics, 41-58. New York.
- VON DER GROEBEN, K. & SCHNUR, R. & WAGENER, F. (1966): Über die Notwendigkeit einer neuen Verwaltungswissenschaft. Baden-Baden.
- GROEBEN, N. (1978): Die Verständlichkeit von Unterrichtstexten. Münster.
- GRÖNROOS, Ch. (1990): Service management and marketing. Managing the moments of truth in service competition. Lexington.
- GROSSE, S. (1980): Allgemeine Überlegungen zur sprachlichen Fassung von Vordrucken und Formularen. In: Grosse, S. & Mentrup, W. (Hrsg.): Bürger-Formulare-Behörde, 11-24. Tübingen.
- GROß-ENGELMANN, M. (1999): Kundenzufriedenheit als psychologisches Konstrukt: Bestandsaufnahme und emotionstheoretische Erweiterung bestehender Erklärungs- und Meßmodelle. Lohmar, Köln.
- GRUNOW, D. & HEGNER, F. (1978): Bürgernähe der Verwaltung – Möglichkeiten und Grenzen. In: Laux, E. (Hrsg.), Das Dilemma des öffentlichen Dienstes. Bonn, S. 51-100.
- GRUNOW, D. (1975/78): Der Kontakt zwischen Verwaltung und Publikum. Eine dimensionale Analyse aus der Finanzverwaltung und der kommunalen Sozialverwaltung. Bielefeld, Frankfurt a. M..
- GRUNOW, D. (1978): Alltagskontakte mit der Verwaltung. Frankfurt/M., New York.
- GUENTHERODT, I. (1980): Behördliche Sprachregelungen gegen und für eine sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern. In: LB 69, 22-36.
- GUENTHERODT, I. (1980): Richtlinien zu Vermeidung sexistischen Sprachgebrauchs. In: LB 69, 15-21.

- GÜLICH, E. (1981): Dialogkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation. In: Schröder, P., Steger, H. (Hrsg.): Dialogforschung, 418-456. Düsseldorf.
- GUNKEL, W. (1961): Gutes Deutsch in der Verwaltung. Bad Godesberg.
- GÜNTHER, U. & WYSS, E. (1996): E-mail-Briefe – eine neue Textsorte zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit. In: Hess-Lüttich, E. W. B. & Holly, W. & Püschel, U. (Hrsg.): Textstrukturen im Medienwandel. Frankfurt a. M., 61-86.
- HAASE, M. (1994): Respekt: Die Grammatikalisierung von Höflichkeit. München.
- HABEL, Ch. (1982): Probleme und Konzepte der maschinellen Sprachverarbeitung aus Sicht der Künstlichen Intelligenz und Cognitive Science. In: Batori, I./Lutz, H.-D./Krause, J. (Hrsg.) (1982): Linguistische Datenverarbeitung. Tübingen, 39-56.
- HABERMAS, J. (1968): Thesen zur Theorie der Sozialisation. Stichworte und Literatur zur Vorlesung im Sommer-Semester 1968.
- HABERMAS, J. (1973): Zur Logik der Sozialwissenschaften. Materialien. Frankfurt/M..
- HABERMAS, J. (1981): Theorie des kommunikativen Handelns. Frankfurt/M..
- HACK, D., LATTWEIN, R. (1996): Alle Macht dem Team: Dezentralisierung – Paradigmenwechsel im Public Management. In: Scheer, A.-W./Friederichs, J. (Hrsg.): Innovative Verwaltungen 2000, 80-91. Wiesbaden.
- HAFERLAND, H. & PAUL, I. (1996): Eine Theorie der Höflichkeit. In: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 52, 7-69.
- HAFNER, D. (1987): Der Text in der vertikalen Schichtung der Fachsprachen. In: Hoffmann, L. (Hrsg.): Fachsprachen – Instrument und Objekt. Leipzig, 37-48.
- VON HAHN, W. (1973): Fachsprachen. In: Althaus, H.P. (Hrsg.): Lexikon der Germanistischen Linguistik. Tübingen, 283-286.
- HÄMMERLEIN, H. (1966): Öffentlichkeit und Verwaltung. Göttingen.
- HÄMMERLEIN, H. (Hrsg.) (1965): Beamtenpiegel. Köln.
- HANDY, C. (1977): Monitoring Consumer Satisfaction with Food Products. In: Hunt, K.H. (Hrsg.): Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction, 215-239. Cambridge/Mass..
- VON HARNACK, E. (1951): Die Praxis der öffentlichen Verwaltung. Schwenningen a. N..
- HARTMANN, D. (1973): Begrüßungen und Begrüßungsrituale. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 1, 133-162.
- HAUG, F. (1972): Kritik der Rollentheorie. Frankfurt/M..
- HAVRÁNEK, B. (1964): The functional differentiation of the standard language. In: A Prague School reader on esthetics, literary structure and style. Selected and translated by Paul L. Garvin. Washington (1964), 3-16.

- HEGNER, F. (1978): Das bürokratische Dilemma. Frankfurt/M., New York.
- HEGNER, F. (1979): „Bürgernähe“ von Politik und Verwaltung als Anliegen- und Problemgerechtigkeit. In: Die Verwaltung 12 (1979), 187-202; 311-335.
- HEIDER, F. (1946): Attitudes and Cognitive Organizations. In: Journal of Psychology 21, 107-112.
- HEINRICH, P. (1982): Human Relations. In: Strutz, H. (Hrsg.): Handwörterbuch der Verwaltung und Organisation, 185-189, Köln.
- HELBIG, M. (1980): Der Aufbau und die Gestaltung der Vordrucke. In: Grosse, S. & Mentrup, W. (Hrsg.): Bürger-Formulare-Behörde, 44-75. Tübingen.
- HELD, G. (1992): Politeness in linguistic research. In: Watts, R. J. & Ide, S. & Ehlich, K. (Hrsg.): Politeness in language. Berlin / New York, 131-153.
- HELLINGER, M. (1990): Kontrastive Feministische Linguistik. München.
- HENZEN, W. (1965): Deutsche Wortbildung. Tübingen.
- HERBER, H.-J. (1976): Motivationspsychologie – Eine Einführung. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz.
- HERINGER, H.J. (1973): Praktische Semantik. Stuttgart.
- HERINGER, H.J. (1974): Praktische Semantik. Stuttgart.
- HERZBERG, F. (1964): The Motivation-Hygiene Concept and Problems of Manpower. In: Personnel Administration 27, 3-7.
- HERZBERG, F. (1966): Work and the Nature of Man. Cleveland, N.Y..
- HESS-LÜTTICH, E. (1987): Angewandte Sprachsoziologie. Stuttgart.
- HIELSCHER, M. (1994): Stimmungen und Textverstehen: Der Nachweis von Einflüssen positiver und depressiver Stimmung auf die Enkodierung stimmungskongruenter Information im Textverstehensprozeß. Dissertation, Universität Bielefeld.
- HILL, H. (1993): Integratives Verwaltungshandeln – Neuere Formen von Kommunikation und Bürgermitwirkung. In: Deutsches Verwaltungsblatt 108,2 (Köln), 973-982.
- HINDELANG, G. (1983): Einführung in die Sprechakttheorie. Tübingen.
- HIRSCHFELDER, R. (1996): Das Total Quality Management-Programm der Landeshauptstadt Saarbrücken. In: Scheer, A.-W./Friederichs, J. (Hrsg.): Innovative Verwaltungen 2000, 60-78. Wiesbaden.
- HIRT, H. (1909): Etymologie der neuhochdeutschen Sprache: Darstellung des deutschen Wortschatzes in seiner geschichtlichen Entwicklung. München.
- HOFFMANN, L. (1976): Kommunikationsmittel Fachsprache. Berlin.

- HOFFMANN, L. (1982): 30 Jahre fachsprachliche Lehre und Forschung an den Universitäten und Hochschulen der DDR. In: Wissenschaftliche Zeitschrift. Gesellschafts- und Sprachwissenschaftliche Reihe 1 (1982), 3-4.
- HOFFMANN, L. (1982): Probleme und Methoden der Fachsprachenforschung. In: Wissenschaftliche Zeitschrift. Gesellschafts- und Sprachwissenschaftliche Reihe 1 (1982), 25-34.
- HOFFMANN, L. (1983): Arzneimittel – Gebrauchsinformationen, Struktur, kommunikative Funktion und Verständlichkeit. In: Deutsche Sprache 11, 138-159.
- HOFFMANN, L. (1987): Fachsprachen – Instrument und Objekt. In: Hoffmann, L. (Hrsg.): Fachsprachen – Instrument und Objekt. Leipzig, 7-9.
- HOFFMANN, L. (1988): Vom Fachwort zum Fachtext: Beitr. zur Angewandten Linguistik. Tübingen.
- HOFMANN, W. (1956): Hinweg mit den Resten der Kanzleisprache. In: Der Schöffe 3. Berlin, 222.
- HOFSTÄTTER, P., TACK, W. (1963): Das Bild des Beamten in der Öffentlichkeit. Eine sozialpsychologische Studie. Bad Godesberg.
- HOMBURG, Ch., RUDOLPH, B. (1997): Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit. In: Simon, H., Homburg, Ch. (Hrsg.): Kundenzufriedenheit: Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 31-51. Wiesbaden.
- HOUSE, J., KASPER, G. (1981): Politeness markers in English and German. In: Coulmas, F. (Hrsg.): Conversational routine, 157-185. The Hague.
- HOWARD, J.A. (1977): Consumer behaviour: Application of theory. New York.
- HUGENTOBLER, J. (1956): Wegweiser für die Amtssprache. Bern.
- HUNDSNURSCHER, F., FRANKE, W. (Hrsg.) (1985): Das Verkaufs-/Einkaufs-Gespräch. Eine linguistische Analyse. Stuttgart.
- HUNT, H.K. (1977): CS/D-overview and future researchdirection. In: Hunt, K.H. (Hrsg.): Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction, 455-489. Cambridge/Mass..
- HUTTER, O. (1993): Zur Pragmatik wissenschaftlicher Texte: Höflichkeit. In: Germanistische Linguistik 119/120, 129-149.
- INSKO, C.A., SCHOPLER, J. (1967/1971): Triadic Consistency: A Statement of Affective-Cognitive-Conative Consistency. In: Thomas, K. (Hrsg.): Attitudes and Behaviour. Selected Readings, 22-33. Harmondsworth.
- ISCHREY, H. (1965): Studien zum Verhältnis von Sprache und Technik. Düsseldorf.
- ISERNHAGEN, G. (1966): Besseres Verwaltungsdeutsch. In: Muttersprache 76. Mannheim, 22-24.

- JAHN, S. (1996): Das Verstehen von Fachtexten: Rezeption, Kognition, Applikation. Tübingen.
- JANNEY, R. W. & ARNDT, H. (1992): Intracultural tact versus intercultural tact. In: Watts, R. J. & Ide, S. & Ehlich, K. (Hrsg.): Politeness in language. Berlin, New York, 21-41.
- JANOWITZ, M., WRIGHT, D., DELANY, W. (1958): Public Administration and the Public. Perspectives Toward Government in a Metropolitan Community. Ann Arbor.
- JESSEN, P. (1970): Die neuen Verkaufstechniken. Ein Arbeitshandbuch für Technik, Taktik und Systematik des Verkaufens. München.
- JOHNSON-LAIRD, P.N. (1983): Mental models: Towards a cognitive science of language, inference, and consciousness. Cambridge.
- JOHNSON-LAIRD, P.N. (1989): Mental models. In: Posner, M.I. (Hrsg.): Foundations of cognitive science, 469-499.
- JOHNSTON, R. (1995): The determinants of service quality: Satisfiers and dissatisfiers. In: International Journal of Service Industry Management 6, 53-71.
- JOHNSTON, R., LYTH, D. (1988): Service quality: Integrating customer expectations and operational capability. Proceedings of the QUIS Symposium, University of Karlstad, Sweden.
- JÖRGENSEN, J.-P. & MAIER, G. (1991): Bürgernahe Verwaltungssprache. Ein Seminar für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die korrespondieren, diktieren, texten. Köln.
- JUST, M.A., CARPENTER, P.A. (1980): A theory of reading: From eye fixations to comprehension. In: Psychological Review 87, 329-354.
- JUST, M.A., CARPENTER, P.A. (1987): The psychology of reading and language comprehension. Boston.
- KAAS, K., RUNOW, H. (1984): Wie befriedigend sind die Ergebnisse der Forschung zur Verbraucherzufriedenheit? In: DBW 44, 451-460.
- KADNER, S. (1932): Die Prosaschmiede. Vom richtigen Lesen Sprechen/Schreiben. Ein Buch vom deutschen Stil. Berlin.
- KANDLER, G. (1952/53): Angewandte Sprachwissenschaft. Name und Wesen eines kommenden Wissenschaftszweiges. In: Wirkendes Wort 3 (Düsseldorf), 257-271.
- KANT, I. (1914): Grundlegung zur Metaphysik der Sitten. Leipzig.
- KANTHER, M. (1996): Innovationen in Verwaltungen. In: Scheer, A.-W./Friederichs, J. (Hrsg.): Innovative Verwaltungen 2000, 3-9. Wiesbaden.

- KASPER, G. (1990): Linguistic politeness: Current research issues. In: *Journal of Pragmatics* 14, 193-218.
- KAUFMANN, F.-X. (1970): Sicherheit als soziologisches und sozialpolitisches Problem. Untersuchungen zu einer Wertidee hochdifferenzierter Gesellschaften. Stuttgart.
- KEIM, I. & SCHWITALLA, J. (1993): Formen der Höflichkeit – Merkmale sozialen Stils. In: Janota, J. (Hrsg.): *Vielfalt der kulturellen Systeme und Stile*. Tübingen, 129-145.
- KELTER, S., KAUP, B. (1995): Räumliche Vorstellungen und Textverstehen. Neuere Entwicklungen der Theorie mentaler Modelle. In: Spillner, B. (Hrsg.): *Sprache: Verstehen und Verständlichkeit*, 70-82, Frankfurt/M..
- KEMPF, J. (1959): *Gutes Amtsdeutsch! Handbuch der deutschen Kanzleisprache*. Nach den neuesten ministeriellen Vorschriften und den Grundsätzen des deutschen Sprachvereins bearbeitet. München.
- KEPPLER, K. (1959): Schwierigkeiten in der deutschen und englisch-amerikanischen Rechtssprache. In: *Lebende Sprache* 4. Berlin, 65-66.
- KIERAS, D. (1981): *New methods in reading comprehension research*. Hillsdale, NJ.
- KINTSCH, W. (1988): The role of knowledge in discourse comprehension: A construction-integration model. In: *Psychological Review* 95, 163-182.
- KINTSCH, W., BRITTON, B.K., MANNES, S.M. et al. (1993): A comprehension-based approach to learning and understanding. In: *The Psychology of Learning and Motivation* 30, 165-215.
- KINTSCH, W., VAN DIJK, T.A. (1978): Toward a model of text comprehension and production. In: *Psychological Review* 85, 363-394.
- KIRCHHOF, F. (1998): *Die Einrichtung von Bürgerämtern in Gemeinden und Kreisen: Rechtsfragen einer neuen Binnenstruktur kommunaler Verwaltung*. Berlin.
- KLAGES, H. (1978): „Contingency Theory“ am Scheideweg. In: Blaschke, D. (Hrsg.): *Sozialwissenschaftliche Forschung – Entwicklung und Praxisorientierungen*, 61-93, Nürnberg.
- KLAGES, H. (1981): *Überlasteter Staat und verdrossene Bürger. Zu den Dissonanzen der Wohlfahrtsgesellschaft*. Frankfurt/M., New York.
- KLAGES, H. (1995): *Wie sieht die Verwaltung der Zukunft aus?* In: *Verwaltungsrundschau* 1/1995, 1-7.
- KLAGES, H., SCHÄFER, P., SCHMITTEL, W. (1983): *Kontakt zum Bürger als Verwaltungsleistung. Bericht über die Publikumsbefragung Philippsburg, März 1983*. In: *Speyerer Arbeitshefte* 48.
- KLAGES, H., HERBERT, W. (1983): *Wertorientierung und Staatsbezug. Untersuchungen zur politischen Kultur in der Bundesrepublik Deutschland*. Frankfurt/M., New York.

- KLARE, G.R. (1976): A second look at the validity of readability formulas. In: *Journal of Reading Behavior* 8, 129-152.
- KLAUS, G. (1963): *Semiotik und Erkenntnistheorie*. Berlin.
- KLEINBERGER-GÜNTHER, U. & THIMM, C. (2001): *Soziale Beziehungen und innerbetriebliche Kommunikation: Formen und Funktionen elektronischer Schriftlichkeit in Unternehmen*. In: Thimm, C. (Hrsg.): *Soziales im Netz. Sprache, soziale Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet*. Opladen, 262-278.
- KNOBLOCH, C./SCHAEDER, B. (Hrsg.) (1996): *Nomination – fachsprachlich und gemeinsprachlich*. Opladen.
- KNOOP, U. (1998): *Kritik der Institutionensprache am Beispiel der Verwaltung*. In: Hoffmann, L./Kalverkämper, H./Wiegand, H. (Hrsg.): *Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft* 1 (1998), 866-874.
- KÖHLER, R. (1929): *Gutes Amtsdeutsch in klarer Gegenüberstellung des Richtigen und Falschen*. Kötzschenbroda.
- KOHZ, A. (1982): *Linguistische Aspekte des Anredeverhaltens. Untersuchungen am Deutschen und Schwedischen*. Tübingen.
- KOLB, H. (1961/62): *Sprache des Veranlassens*. In: *Sprache im technischen Zeitalter* 1 (Stuttgart), 372-387.
- KOLB, H. (1966): *Das verkleidete Passiv. Über Passivumschreibungen im modernen Deutsch*. In: *Sprache im technischen Zeitalter* 5 (Stuttgart), 173-198.
- KOMMUNALE Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (Hrsg.): *Arbeitsergebnisse mit Stichwortverzeichnis*. Köln.
- KÖNIG, K. (1995): „Neue“ Verwaltung oder Verwaltungsmodernisierung: Verwaltungspolitik in den 90er Jahren. In: *DÖV* 9/1995, 349-358.
- KÖPPING, O. (1925): *Amtsdeutsch, wie es ist und wie es sein soll*. Berlin.
- KORN, K. (1962): *Sprache in der verwalteten Welt*. München.
- KOTLER, P. (1988): *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs/New Jersey.
- KOTLER, P., BLOOM, P. (1984): *Marketing Professional Services*. Englewood Cliffs/New Jersey.
- KRAUS, W. (1983): *Gracián. Leben und Werk (1947)*. In: Kraus, W. (Hrsg.): *Die Innenseite der Weltgeschichte*, 57-82. Leipzig.

- KRIEGER, K. (1972): Das Recht des Bürgers auf behördliche Auskunft. Berlin.
- KRINGS, H.P., RICKHEIT, G. (1995): Verstehen und Verständlichkeit in Linguistik und Psychologie. In: Spillner, B. (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit, 43-44, Frankfurt/M..
- KROSCHEWSKI, P. (1959): Amtssprache. In: Sozialversicherungsjahrbuch. Dortmund, 76-79.
- KUBE, E. (1973): Den Bürger überzeugen. Ziel, Strategie und Taktik der Verwaltung. Stuttgart.
- KURZ, U. & HARTIG, M. (1973): Sprache als soziale Kontrolle. Frankfurt a. M..
- LAING, R.D. (1971): Interpersonelle Wahrnehmung. Frankfurt.
- LAMBERTZ, Th. (1992): Bürger, Sprache, Verwaltung. Zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Rathaus und Bürgerschaft. In: DST-Beiträge zur Kommunalpolitik 13, 13-17.
- LAMBERTZ, Th. (1999): Medium Sprache in der öffentlichen Verwaltung. In: Becker-Mrotzek, M./Doppler, Ch. (Hrsg.): Medium Sprache im Beruf: eine Aufgabe für die Linguistik (Forum für Fachsprachenforschung 49). Tübingen, 143-160.
- LANGE, K. & SIPPEL, F. (1986): Verwaltungsautomation und Bürgerservice. Aufsätze zur Aufhebung eines Widerspruchs. Opladen.
- LANGER, G. (1961): Von der wissenschaftlich richtigen Aussage (besonders im Bereich der Rechtssprache). In: Muttersprache 71. Lüneburg, 336-341.
- LANGER, I. & SCHULZ VON THUN, F. & TAUSCH, R. (1974): Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik und Wissenschaft. München.
- LANGER, I. & SCHULZ VON THUN, F. & TAUSCH, R. (1993/5): Sich verständlich ausdrücken. München, Basel.
- LAUBINGER, H.-W. (1972): Die Verwaltung als Helfer des Bürgers. Gedanken zur behördlichen Betreuungspflicht. In: Demokratie und Verwaltung, 439-461. Berlin.
- LAUFER, H. (1983): Bürokratisierte Demokratie? Zürich, Osnabrück.
- LEFTON, M. (1970): Client Characteristics and Structural Out-Comes. In: Rosengren, W.R., Lefton, M. (Hrsg.): Organizations and Clients, 17-35. Columbus, Ohio.
- LEFTON, M., ROSENGREN, W.R. (1966): Organizations and Clients. Lateral and Longitudinal Dimensions. In ASR 31, 802-810.

- LEGGEWIE, C. (1991): Regelwerke für einen zivilisierten Umgang. Ein Gespräch mit R. Stäblein. In: Stäblein, R. (Hrsg.): Höflichkeit. Tugend oder schöner Schein. Bühl-Moos, 12-22.
- LEMBERG, I. (2001): Chancen und Perspektiven computergestützter Lexikographie: Hypertext, Internet und SGML/XML für die Produktion und Publikation digitaler Wörterbücher. Tübingen.
- VON LERCHENAU, O. (1952/53): Behördendeutsch. In: Zeitwende 24 (München), 82.
- LESS, E. (1958): Die Amtssprache als Schlüssel zur Psychologie der Verwaltung. In: Zeitschrift für Beamtenrecht und Beamtenpolitik 6 (Stuttgart), S. 362-368.
- LEVITT, Th. (1960): Marketing Myopia. In: Harvard Business Review 38, 45-56.
- LEWIN, K. (1947): Frontiers in Group Dynamics. In: Human Relations 1, 143-153.
- LEWIS, D. (1969): Convention: A philosophical study. Cambridge.
- LILJANDER, V., STRANDVIK, T. (1994): The nature of relationship quality. In: Swartz, T., Bowen, D., Brown, S. (Hrsg.): Advances in services marketing and management. London.
- LINK, J. (1979): Literaturwissenschaftliche Grundbegriffe: eine programmierte Einführung auf strukturalistischer Basis. München.
- LIPP, W. (1978): Bürokratische, partizipative und Kaderorganisation als Instrumente sozialer Steuerung. In: Die Verwaltung 11, 3-25.
- LIST, Hermann (1951): Deutsch für Deutsche. Stuttgart.
- LOCKWOOD, A. (1994): Using service incidents to identify quality improvement points. In: International Journal of Contemporary Hospitality Management 6, 75-80.
- LOHMAR, U. (1972): Die Produktivkraft Wissenschaft als publizistisches Problem. In: Aus Politik und Zeitgeschichte. Beilage zur Wochenzeitung „Das Parlament“ 21 (1972), 3-15.
- LOHMAR, U. (1978): Staatsbürokratie. Das hoheitliche Gewerbe. München.
- LOSCHELDER, W. (1964): Wandlung der deutschen Verwaltung. In: Mitteilungen der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung. Köln.
- LÜBBE, H. (1967): Der Streit um Worte. Bochum
- LÜGER, H.-H. (1992): Sprachliche Routinen und Rituale. Frankfurt a. M., Bern, New York, Paris.

- LÜGER, H.-H. (1993): Höflichkeit und Lehrbuchdialog. In: Löffler, H. (Hrsg.): Dialoganalyse IV, 1. Tübingen, 233-240.
- LÜGER, H.-H. (2001): Aufforderung und Gesichtsschonung in Behördentexten. In: Lüger, H.-H. (Hrsg.): Höflichkeitsstile. Frankfurt a. M., S. 165-184.
- LUHMANN, N. (1964): Funktionen und Folgen formaler Organisationen. Berlin.
- LUHMANN, N. (1966): Recht und Automation in der öffentlichen Verwaltung: eine verwaltungswissenschaftliche Untersuchung. Berlin.
- LUHMANN, N. (1967): Soziologie als Theorie sozialer Systeme. In: Kölner Z. f. Soziologie und Sozialpsychologie 19, 615-644.
- LUHMANN, N. (1968): Zweck – Herrschaft – System. Grundbegriffe und Prämissen Max Webers. In: Mayntz, R. (Hrsg.): Bürokratische Organisation, 324-341.
- LUHMANN, N. (1973): Vertrauen – Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität. Stuttgart.
- LUTZ, B. (1996): Verwaltungssprache und Computer. Zu den Grundlagen und Einsatzmöglichkeiten EDV-basierter Texte. In: Strouhal, E. (Hrsg.): Europäische Zeitschrift für semiotische Studien 8-1. Wien, Budapest, Madrid, Perpignan.
- MACHWIRTH, E. (1970): Höflichkeit. Geschichte, Inhalt, Bedeutung. Trier.
- MACKENSEN, L. (1956): Die deutsche Sprache unserer Zeit. Zur Sprachgeschichte des 20. Jahrhunderts. Heidelberg.
- MACKENSEN, L. (1962): Technik in sprachlicher Funktion. In: Studium Generale 15 (1962), H.1, 59-71.
- MACKENSEN, L. (1971): Die deutsche Sprache in unserer Zeit. Heidelberg.
- MANCKE, F. (1941): Der wirklich brauchbare Ratgeber für Schreiben an Behörden, Eingaben und Urkunden. Dresden.
- MANDL, H. (1981) (Hrsg.): Zur Psychologie der Textverarbeitung. München.
- MARTEN, S. (1984): Praxisbericht zum ‚persönlichen Verkauf‘. In: Hundsnurscher, F., Franke, W. (Hrsg.): Das Verkaufs-/Einkaufs-Gespräch. Eine linguistische Analyse, 10-40. Stuttgart.
- MASLOW, A. (1943): A Theory of Human Motivation. In: Psychological Review 50, 370-396.
- MAYNTZ, R. (1963): Soziologie der Organisation. Reinbek.

- MAYNTZ, R. (1968) (Hrsg.): Bürokratische Organisation. Köln, Berlin.
- MAYNTZ, R. (1972): Funktionen der Beteiligung bei öffentlicher Planung. In: Hochschule für Verw. Wiss. Speyer (Hrsg.): Demokratie und Verwaltung. 25 Jahre Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer. Berlin.
- MAYNTZ, R. (1985): Soziologie der öffentlichen Verwaltung. Heidelberg.
- MAYNTZ, R., FEICK, J. (1982): Gesetzesflut und Bürokratiekritik: Das Problem der Überregelung im Spiegel der öffentlichen Meinung. In: Die Verwaltung 15, 281-300.
- MAYNTZ, R., HOLM, K., HÜBNER, P. (1978): Einführung in die Methoden empirischer Soziologie. Opladen.
- MCKOON, G., RATCLIFF, R. (1992): Inference during reading. In: Psychological Review 99, 440-466.
- MEIER, H. (1964): Deutsche Sprachstatistik. Hildesheim.
- MENKE-GLÜCKERT, P. (1975): Bürgeranwälte. Beamte von morgen. Stuttgart.
- MENNERICK, L. (1974): Client topologies. A method of coping with conflict in the service worker – client relationship. In: Sociol. Work Occup. 1 (1974), 396-418.
- MENSION-RIGAU, E. (1993): Distinktion durch Distinguiertheit. Wie sich Eliten bilden. . In: Stäblein, R. (Hrsg.): Höflichkeit. Tugend oder schöner Schein. Bühl-Moos, 143-157.
- MENTRUP, W. (1980): Kurzbericht – Diskussionsverlauf – Fünf-Punkte-Programm. In: Grosse, S. & Mentrup, W. (Hrsg.): Bürger-Formulare-Behörde, 112-125. Tübingen.
- METZ, K.-D. (1976): Sprache der Bürokratie. In: Sprachhorizonte 29, Begleitheft. Dortmund.
- MEYER, A., DORNACH, F. (1997): Das deutsche Kundenbarometer – Qualität und Zufriedenheit. In: Simon, H., Homburg, Ch. (Hrsg.): Kundenzufriedenheit: Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 163-184. Wiesbaden.
- MEYER, M.W. (1972): Bureaucratic Structure and Authority. New York.
- MILLER, J.A. (1977): Studying satisfaction, modifying models, eliciting expectations, posing problems, and making meaningful measurements. In: Hunt, K.H. (Hrsg.): Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction, 72-91. Cambridge/Mass..

- MÖHN, D. (1984): Fachsprachen: eine Einführung. Tübingen.
- MONTANDON, A. (1991): Einleitung. In: Montandon, A. (Hrsg.): Über die deutsche Höflichkeit: Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern, 5-20. Bern, Berlin, Frankfurt/M., New York, Paris, Wien.
- MOSER, H. (1955): Rechtschreibung und Sprache. Von den Prinzipien der deutschen Orthographie. In: Der Deutschunterricht 7(3), 5-29.
- MÜLLER, H. & HILLEBRECHT, A. (1939): Das Amtsdeutsch der Reichsfinanzverwaltung. Leipzig.
- MÜLLER, K. (1926): Unsere Kanzleisprache. Dresden.
- MÜLLER, K. (1979): Partnerarbeit in Dialogen. In: Grazer Linguistische Studien 10, 183-216.
- MÜLLER, K. (1990): „Schreibe, wie du sprichst!“: eine Maxime im Spannungsfeld von Mündlichkeit und Schriftlichkeit; eine historische und systematische Untersuchung. In: Augst, G./Beier, R. (Hrsg.): Theorie und Vermittlung der Sprache 12 (1990), Frankfurt a. M., Bern, New York, Paris.
- MÜLLER-TOCHTERMANN, H. (1959): Zur Struktur der deutschen –Rechtssprache. Beobachtungen und Gedanken zum Thema Fachsprache und Allgemeinsprache. In: Muttersprache 69. Lüneburg, 84-92.
- MÜNCH, P., LÖRCH, H. (1976): Leistungserstellung durch wirtschaftliche Unternehmen. In: Rehkopp, A. (Hrsg.): Dienstleistungsbetrieb Öffentliche Verwaltung, 155-200, Köln.
- MÜSSELER, J., RICKHEIT, G., STROHNER, H. (1985): Influences of modality, text difficulty and processing control of inferences in text processing. In: Rickheit, G., Strohner, H. (Hrsg.): Inferences in text processing, 247-271. Amsterdam.
- NABRINGS, K. (1981): Sprachliche Varietäten. Tübingen.
- NASCHOLD, F. (1969): Organisation und Demokratie. Untersuchung zum Demokratie-Potential in komplexen Organisationen. Stuttgart.
- NATSOPOULOS, D., ABADZI, H. (1986): Understanding linguistic time sequence and simultaneity: A literature review and some new data. In: Journal of Psycholinguistic Research 15, 243-273.
- NEGANDHI, A.R. (1969): Modern Organizational Theory. Kent, Ohio.
- NERDINGER, F.W. (1994): Zur Psychologie der Dienstleistung. Stuttgart.

- NEUBERGER, O. (1974): Theorien der Arbeitszufriedenheit. Stuttgart.
- NOTHDURFT, W. (1995): Plädoyer für die Abschaffung des Verstehens. In: Spillner, B. (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit, 88-89, Frankfurt/M..
- NOWAK, K. (1964): Das Papierdeutsch als Gegenspieler der Rationalisierung. In: Wirtschaftliche Verwaltung 10 (Frankfurt a. M.), 11-13.
- OBERMAYER, K. (1962): Verwaltungsakt als Gegenstand von Zusagen und Rechtsauskünften. In: NJW 15, 1465-1472.
- OKSAAR, E. (1976): Sprache als Problem und Werkzeug des Juristen. In: Archiv für Rechts- und Sozialphilosophie 54 (1976), H.1, 91-132.
- OKSAAR, E. (1983). Verständigungsprobleme im Sprachbereich ‚Politik‘. Schwere Wörter in den Nachrichten und Kommentaren. In: Henne, H./Mentrup, W. (Hrsg.): Wortschatz und Verständigungsprobleme. Was sind „schwere Wörter“ im Deutschen? Jahrbuch des Instituts für deutsche Sprache 1982, 119-133.
- OTTO, W. (1978): Amtsdeutsch heute. Stuttgart.
- OTTO, W. (1981): Die Paradoxie einer Fachsprache. In: Radtke, I. (Hrsg.): Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, 44-57, Stuttgart.
- PARASURANAM, A., BERRY, L., ZEITHAML, V. (1991): Understanding, measuring, and improving service quality. Findings from a multiphase research programm. In: Brown, S., Gummesson, E., Edvardsson, B., Gustavsson, B. (Hrsg.): Service Quality. Multidisciplinary and multinational perspectives, 253-268. Lexington.
- PAUL, I. (1990): Rituelle Kommunikation. Tübingen.
- PAYNE, S.J. (1993): Memory for mental models of spatial descriptions : An episodic-construction-trace hypothesis. In: Memory and Cognition 21, 591-603.
- PFEIFFER, D.K. (1976): Organisationssoziologie. Stuttgart.
- PFEIFFER, D.K. (1978): Organisation als System. In: Wöhler, K. (Hrsg.): Organisationsanalyse, 3-19, Stuttgart.
- VON DER PFORDTEN, Th. (1921): Der dienstliche Verkehr und die Amtssprache. München.
- PIPKORN, J. (1968): Auskunftspflichten der daseinsvorsorgenden Verwaltungsbehörden. München.
- VON POLENZ, P. (1963): Funktionsverben im heutigen Deutsch. Sprache in der rationalisierten Welt. Beiheft zur Zeitschrift „Wirkendes Wort“. Düsseldorf.

- VON POLENZ, P. (1985): Deutsche Satzsemantik. Grundbegriffe des Zwischen-den-Zeilen-Lesens. Berlin, New York.
- PÖRTNER, P. (1991): Pastiche über die Gewalt der Höflichkeit und die Höflichkeit als Gewalt. In: Stäblein, R. (Hrsg.): Höflichkeit. Tugend oder schöner Schein. Bühl-Moos, 174-185.
- PORZIG, W. (1930/31): Die Leistung der Abstrakta in der Sprache. In: Blätter für deutsche Philosophie 4 (Berlin), 66-67.
- RADTKE, I. (Hrsg.) (1981): Die Sprache des Rechts und der Verwaltung. Stuttgart.
- RAIBLE, W. (1987): Sprachliche Höflichkeit. Realisierungsformen im Deutschen und im Französischen. In: Zeitschrift für französische Sprache und Literatur 97, 145-168.
- REHBEIN, J. (1998): Die Verwendung von Institutionensprache in Ämtern und Behörden. In: Hoffmann, L./Kalverkämper, H./Wiegand, H. (Hrsg.): Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft 1 (1998), 660-675.
- REHKOPP, A. (1949): Bürokratie und Behördenschriftverkehr. Göttingen.
- REHKOPP, A. (Hrsg.) (1976): Dienstleistungsbetrieb Öffentliche Verwaltung. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz.
- REICHSMINISTERIUM des Innern (Hrsg.) (1930): Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache. Berlin.
- REIDEGELD, E. (1976): Öffentliche Verwaltung und Verständlichkeit. In: Recht und Politik 12, 224-234.
- REIDEGELD, E. (1977): Krise, Verwaltungshandeln und Wissenschaftspolitik. In: Leviathan 5, 28-52.
- REINERMANN, H. (1996): Zum WAS und WIE der neuen Steuerungsmodelle. In: Scheer, A.-W./Friederichs, J. (Hrsg.): Innovative Verwaltungen 2000, 32-40. Wiesbaden.
- REINERS, L. (1976): Stilkunst. Ein Lehrbuch deutscher Prosa. München.
- RICHAUDEAU, F. (1995): Compréhension et mémorisation des écrits. In: Spillner, B. (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit, 30-41, Frankfurt/M..
- RICKHEIT, G. (1983): Psycholinguistic studies in language processing. Berlin.
- RICKHEIT, G. (1995): Verstehen und Verständlichkeit von Sprache. In: Spillner, B. (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit, 15-30, Frankfurt/M..
- RIEMER, M. (1986): Beschwerdemanagement. Frankfurt/M., New York.
- ROEDER, H. (1957): Die Amtssprache. In: Der bayrische Forstbeamte 8 (Nürnberg), 7-10.
- ROELCKE, Th. (1999): Fachsprachen. Berlin.

- RÖMER, R. (1968): Die Sprache der Anzeigenwerbung. Düsseldorf.
- RONNEBERGER, F. & RÖDEL, U. (1971): Beamte im gesellschaftlichen Wandlungsprozeß. Bonn-Bad Godesberg.
- RONNEBERGER, F. (1970): Verwaltung und Öffentlichkeit. Eine sozialwissenschaftliche Untersuchung über Verwaltungsreform und soziales Verhalten in NRW. Essen.
- VON ROTTERDAM, E. (1977): De civitate morum puerilium (1530); La Civilté puérile. Paris.
- RUMELHART, D.E. (1975): Notes on a schema for stories. In: Bobrow, D.G., Collins, A.M. (Hrsg.): Representation and understanding: Studies in cognitive science, 211-236. New York.
- RUMELHART, D.E. (1980): Schemata: The building blocks of cognition. In: Spiro, B., Bruce, B., Brewer, W.F. (Hrsg.): Theoretical issues in reading comprehension, 33-58. Hillsdale, N.Y..
- RUNOW, H. (1982): Zur Theorie und Messung der Verbraucherzufriedenheit. Frankfurt/M..
- RUPPERT, E. (1959): Der Amtsstil. Sitte oder Unsitte In: Verwaltungskunde 6 (Darmstadt), 21-24.
- SADOWSKI, M., GOETZ, E.T., FRITZ, J.B. (1993): A causal model of sentence recall: Effects of familiarity, concreteness, comprehensibility, and interestingness. In: Journal of Reading Behavior 25, 5-16.
- SANDERS, W. (1986): Gutes Deutsch – besseres Deutsch: prakt. Stillehre d. dt. Gegenwartssprache. Darmstadt.
- SANDIG, B. (1978): Stilistik. Sprachpragmatische Grundlegung der Stilbeschreibung. Berlin, New York.
- SANDIG, B. (1986): Stilistik der deutschen Sprache. Berlin.
- SANDU, D. (1996): Routine, Ritual, Höflichkeit. In: Zeitschrift für angewandte Linguistik. GAL Bulletin 25, 19-29.
- SANFORD, A.J., GARROD, S.C. (1981): Understanding written language. Chichester.
- SAUER, Ch. (1995): Ein Minimalmodell zur Verständlichkeitsanalyse und –optimierung. In: Spillner, B. (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit, 149-171, Frankfurt/M..
- VON SAVIGNY, E. (Hrsg.) (1976): Probleme der sprachlichen Bedeutung. Unter besonderer Berücksichtigung des Verhältnisses Fachsprache – Umgangssprache. Kronsberg/Ts..
- SCHÄFER, H. (1976): Moderne Verwaltung im sozialen Rechtsstaat. In: Rehkopp, A. (Hrsg.): Dienstleistungsbetrieb Öffentliche Verwaltung, 30-41, Köln.

- SCHÄFER, P. (1982): Kommunalpolitik und Kommunalverwaltung aus Sicht der Bürger. Welchen Nutzen haben Bürgerbefragungen auf kommunaler Ebene? In: Städte- und Gemeindebund 37, 50-57.
- SCHANK, R.C., ABELSON, R.P. (1977): Scripts, plans, goals and understanding: An inquiry into human knowledge structures. Hillsdale/NJ..
- SCHEER, A.-W. & FRIEDERICH, J. (Hrsg.) (1996): Innovative Verwaltungen 2000. Wiesbaden.
- SCHEER, A.-W., BOLD, M., HEIB, R. (1996): Geschäftsprozeßmodellierung als Instrument zur Gestaltung von Controlling-Systemen in der öffentlichen Verwaltung. In: Scheer, A.-W./Friederichs, J. (Hrsg.): Innovative Verwaltungen 2000, 120-130. Wiesbaden.
- SCHEER, A.-W., MILIUS, F. (1996): Informationsgesellschaft: Trends und Szenarien der Televerwaltung. In: Scheer, A.-W./Friederichs, J. (Hrsg.): Innovative Verwaltungen 2000, 178-190. Wiesbaden.
- SCHEER, A.-W., NÜTTGENS, M., ZIMMERMANN, V. (1996): Business Process Reengineering in der Verwaltung. In: Scheer, A.-W./Friederichs, J. (Hrsg.): Innovative Verwaltungen 2000, 12-30. Wiesbaden.
- SCHERER, U. & SCHERER, K. R. (1977): Bürgernähe im Publikumsverkehr. Die Rolle des menschlichen Faktors in der Sozialplanung. In: Kaufmann, F. X: (Hrsg.): Bürgernahe Gestaltung der sozialen Umwelt. Meisenheim.
- SCHIRMER, A. (1911): Wörterbuch der deutschen Kaufmannssprache auf geschichtlichen Grundlagen. Strassburg.
- SCHLIACK, E. (1941): Die Amtssprache. Berlin.
- SCHMELZ, M. P. (1994): Psychologie der Höflichkeit. Analyse des höflichen Aufforderns im betrieblichen Kontext am Beispiel von Arbeitsanweisungen. Frankfurt a. M..
- SCHMITT-SASSE, J. (1991): Ein Zeichen, das an Pflicht erinnert. Kommunikationsvorstellungen in J.B. von Rohrs Einleitungen zur *Ceremoniel-Wissenschaft*. In: Montandon, A. (Hrsg.): Über die deutsche Höflichkeit: Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern, 61-99. Bern, Berlin, Frankfurt/M., New York, Paris, Wien.
- SCHNAPP, F.E. (1977): Die Aufklärungs-, Beratungs- und Auskunftspflichten nach dem Sozialgesetzbuch. In: Die Ortskrankenkasse 59, 889-895.
- SCHNEIDER, M. (1991): Der Betrug der guten Sitten. . In: Stäblein, R. (Hrsg.): Höflichkeit. Tugend oder schöner Schein. Bühl-Moos, 44-65.
- SCHÖFER, E. (1963): Die Sprache im Dienst des modernen Staates. In: Sprache im technischen Zeitalter 2 (Stuttgart), 615-633.
- SCHOLZ, P. (1922): Dienstlicher Schriftverkehr. Berlin.

- SCHOPENHAUER, A. (1962): Sämtliche Werke. Stuttgart, Frankfurt/M..
- SCHULER, K. (1953): Über den Umgang mit der „Amtssprache“. In: Die Verwaltungspraxis 19 (Stuttgart), 127-129.
- SCHÜTZE, R. (1992): Kundenzufriedenheit. Wiesbaden.
- SCHWITALLA, J. (1979): Dialogsteuerung in Interviews. Ansätze zu einer Theorie der Dialogsteuerung mit empirischen Untersuchungen. München.
- SEIBICKE, W. (1959): Fachsprache und Gemeinsprache. In: Muttersprache 1959, 70-84.
- SEIBICKE, W. (1969): Wie schreibt man gutes Deutsch? Eine Stilfibel. Mannheim.
- SELTING, M. (1987): Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. Tübingen.
- SHOSTACK, G.L. (1985): Planning the service encounter. In: Czepiel, J., Solomon, M., Surprenant, C. (Hrsg.): The service encounter, 243-253. Lexington.
- SILBEREISEN, R.K. (1976): Untersuchungen zur Klassifikation von Klienten der Sozialhilfe nach ihren Erfahrungen, Einstellungen und Forderungen. In: Soziale Welt 3, 303-322.
- SILBEREISEN, R.K., HEINRICH, P. & SCHULZ, W. (1975): Beratungsgespräche im Sozialamt: Zusammenhänge zwischen Merkmalen des Berater- und Klientenverhaltens. In: Psychologie und Praxis 19, 126-135.
- SIMON, H., HOMBURG, Ch. (1997): Kundenzufriedenheit als strategischer Erfolgsfaktor – Einführende Überlegungen. In: Simon, H., Homburg, Ch. (Hrsg.): Kundenzufriedenheit: Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 17-29. Wiesbaden.
- SINUS (1978): Folgen des Bürokratismus. Einstellungen der Wahlbevölkerung zur öffentlichen Verwaltung in der Bundesrepublik Deutschland. München, Heidelberg.
- SIX, B. (1975): Die Relation von Einstellung und Verhalten. In: Z. f. Sozialpsychologie 6, 270-296.
- SJOGREN, D., TIMPSON, W. (1979): Frameworks for comprehending discourse: A replication study. In: American Educational Research Journal 16, 341-346.
- SODHI, K.S. (1953): Urteilsbildung im sozialen Kraftfeld. Göttingen.
- SOMMER, Ph. (1913): Unsere Gesetzessprache. Berlin.
- SPIESS, W. (2000): Öffentliche Verwaltung im neuen Jahrtausend: Verwaltungsmodernisierung; Dienstrecht der Zukunft. Regensburg, Berlin.
- SPILLNER, B. (Hrsg.) (1995): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit. Frankfurt a. M..
- SPRACHE – Grundlage des staatlichen Lebens. Zusammengestellt von Günther Kandler. In: Das Parlament 33, 7-8.

- STAEHLE, W. (1990): Management – Eine verhaltenswissenschaftliche Einführung. München.
- STAUSS, B., SEIDEL, W. (1997): Prozessuale Zufriedenheitsermittlung und Zufriedenheitsdynamik bei Dienstleistungen. In: Simon, H., Homburg, Ch. (Hrsg.): Kundenzufriedenheit: Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 179-203. Wiesbaden.
- STEGER, H. (1983): Praxisbezogener Versuch über Sprechintentionen. Sao Paulo.
- STEIN, St. (1995): Formelhafte Sprache. Frankfurt a. M..
- STICH, R. (1972): Die Mitwirkung des Bürgers in der Öffentlichkeit an der Raumplanung. In: Hochschule für Verw. Wiss. Speyer (Hrsg.): Demokratie und Verwaltung. 25 Jahre Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer. Berlin.
- STIPAK, B. (1977): Attitudes and Belief Systems Concerning Urban Services. In: Public Opinion Quart. 41, 41-55.
- STRANDVIK, T. (1994): Tolerance Zones in Service Quality – An empirical study employing a conjoint and a direct measurement approach. Helsinki.
- STRAßNER, E. (1975): Produktions- und Rezeptionsprobleme bei Nachrichtentexten. In: Straßner, E. (Hrsg.): Nachrichten – Entwicklungen, Analysen, Erfahrungen. München.
- STRAUSS, A. (1956): The Learning of Roles and of Concepts as Twin Processes. In: Journal of Genetic Psychology 88.
- STROHNER, H. (1988): Zentrale Planung oder dezentrale Kooperation? Adaptive Strategien des Textverstehens. In: Linguistische Berichte 118, 481-496.
- STROHNER, H. (1990): Textverstehen. Opladen.
- STROHNER, H. (1995): Semantische Verarbeitung beim Lesen. In: Spillner, B. (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit, 129-137, Frankfurt/M..
- STROUHAL, E. (1996): Vorbemerkung. Die österreichische Verwaltungssprache im Zeitalter der elektronischen Verfügbarkeit. In: Strouhal, E. (Hrsg): Europäische Zeitschrift für semiotische Studien 8-1. Wien, Budapest, Madrid, Perpignan.
- SWAN, J.E., MARTIN, W.S. (1981): Testing comparison level and predictive expectations model of satisfaction. In: Kent, B. (Hrsg.): Advances in consumer research, 77-82. Ann Arbor.
- TEAS, R.K. (1993): Expectations, performance evaluation, and consumers' perception of quality. In: Journal of Marketing 57, 18-34.
- TELEKOM (1992): Große Aufgaben. Wichtige Fortschritte. Das Geschäftsjahr 1991. Bonn.
- TERGAN, S.-O. (1883): Textverständlichkeit und Lernerfolg im angeleiteten Selbststudium. Weinheim.

- TERGAN, S.-O. (1981): Ist Textverständlichkeit gleich Textverständlichkeit? In: Mandl, H. (Hrsg.): Zur Psychologie der Textverarbeitung. Ansätze, Befunde, Probleme, 334-366. München, Wien, Baltimore.
- THIEME, W. (1970): Diagnose und Möglichkeiten einer Therapie. In: Thieme, W. (Hrsg.): Mängel im Verhältnis von Bürger und Staat. Köln, Berlin, Bonn, München.
- TRÖMEL-PLÖTZ, S. (1978): Linguistik und Frauensprache. In: LB 57, 49-68.
- TSCHIRCH, F. (1954): Weltbild, Denkform und Sprachgestalt. Grundauffassungen und Fragestellungen in der heutigen Sprachwissenschaft. Berlin.
- TSCHIRCH, F. (1965): Wachstum oder Verfall der Sprache? In: Muttersprache 75 (Lüneburg), 129-139; 161-169.
- ULE, C. H. (1960): Die Sprache in der Verwaltung. In: Muttersprache 70 (Lüneburg), 363-373.
- VAN DIJK, T.A., KINTSCH, W. (1983): Strategies of discourse comprehension. London.
- VESTER, F.(1978): Unsere Welt – ein vernetztes System. Stuttgart.
- VIETS, H. (1928): Der Schriftverkehr mit Behörden. Berlin.
- VORDERWÜLBECKE, K. (1986): Höflichkeit und Höflichkeitsformen. In: Zifonum, G. (Hrsg.): Vor-Sätze zu einer neuen deutschen Grammatik. Tübingen, 247-279.
- VOSS, J.F., VESONDER, G.T., SPILICH, G.J. (1980): Text generation and recall by high-knowledge and low-knowledge individuals. In: Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior 19, 651-667.
- WAGNER, H. (1984): Die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart. Eine Untersuchung der sprachlichen Sonderform und ihrer Leistung. Düsseldorf.
- WATZLAWICK, P. (1969): Menschliche Kommunikation. Bern.
- WEBER, M. (1951): Die „Objektivität“ sozialwissenschaftlicher und sozialpolitischer Erkenntnis. In: Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre. Tübingen.
- WEBER, M. (1964): Wirtschaft und Gesellschaft. 2. Bd. Köln, Berlin.
- WEINRICH, H. (1986): Lügt man im Deutschen, wenn man höflich ist? Mannheim.
- WEINRICH, H. (1996): Ehrensache Höflichkeit, Vortrag anlässlich der Verleihung der Ehrendoktorwürde der Philosophischen Fakultät II der Universität Augsburg am 11. Mai 1995. Augsburg.
- WEISGERBER, L. (1963): Die vier Stufen in der Erforschung der Sprachen. Düsseldorf.

- WELKER, K.H.L. (1999): Adäquate Institutionen: Voraussetzung für „gute“ und bürgernahe Politik? In: Deutsches Verwaltungsblatt 114,1 (Köln), 150-153.
- WENZEL, A. (1984): Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt. Tübingen.
- WENZEL, H. (1991): *zuht und êre*. Höfische Erziehung im *Welschen Gast* des Thomasin von Zerclaere (1215). In: Montandon, A. (Hrsg.): Über die deutsche Höflichkeit: Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern, 21-42. Bern, Berlin, Frankfurt/M., New York, Paris, Wien.
- WERLEN, I. (1983): Vermeidungsritual und Höflichkeit. In: Deutsche Sprache 11, 193-218.
- WERLEN, I. (1984): Ritual und Sprache. Tübingen.
- WIDMAIER, Kurt (1954): Regen oder Witterungsverhältnisse? Eine Betrachtung zum Amtsdeutsch. In: Das Arbeitsamt 5 (München), 246-249.
- WILSS, W. (1989): Anspielungen. Zur Manifestation von Kreativität und Routine in der Sprachverwendung. Tübingen.
- WISWEDE, G. (1977): Rollentheorie. Stuttgart.
- WISWEDE, G. (1995): Einführung in die Wirtschaftspsychologie. München.
- WISWEDE, G. (1999): Geleitwort. In: Groß-Engelmann, M.: Kundenzufriedenheit als psychologisches Konstrukt: Bestandsaufnahme und emotionstheoretische Erweiterung bestehender Erklärungs- und Meßmodelle. Lohmar, Köln.
- WITTGENSTEIN, L. (1967): Philosophische Untersuchungen. Frankfurt/M..
- WITTKÄMPER, G.W. (Hrsg.) (1982): Bürokratisierung und Entbürokratisierung. Regensburg.
- WÖHLER, K. (1978): Interorganisationsbeziehungen – eine systemkritische Rekonstruktion. In: Wöhler, K. (Hrsg.): Organisationsanalyse, 54-67, Stuttgart.
- WOLFF, H. (1913): Der Schriftverkehr mit den Behörden. Breslau.
- WOLFF, H.J. (1970/71): Verwaltungsrecht, Bd. I. München.
- WOODRUFF, R.B., CADOTTE, E., JENKINS, R.L. (1983): Modeling consumer satisfaction processes using experience-based norms. In: Journal of Marketing Research 20, 296-304.
- WOODSIDE, A., FREY, L., DALY, R. (1989): Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention. In: Journal of Health and Care Marketing 9, 5-17.
- WUNDERLICH, D. (1976): Studien zur Sprechakttheorie. Frankfurt/M..

- WÜSTER, E. (1970): Internationale Sprachnormung in der Technik. Besonders in der Elektrotechnik. Bonn.
- YARWOOD, D.L., NIMMO, D.D. (1976): Subjective Environments of Bureaucracy Accuracies and Inaccuracies in Role-Taking Among Administrators, Legislators, and Citizens. In: The Western Political Quart. 3, 337-352.
- ZAPF, O. (1944): Richtiges Amtsdeutsch. Ein Lehr- und Lernbuch der deutschen Sprache. Reichenberg.
- ZEIDLER, K. (1962): Empfiehlt es sich, die bestehenden Grundsätze über Auskünfte und Zusagen in der öffentlichen Verwaltung beizubehalten? Gutachten zum 44. Dtsch. Juristentag, Bd. I. Tübingen.
- ZEITHAML, V.A., BERRY, L., PARASURAMAN, A. (1994): The nature and determination of customer expectations of service. In: Journal of the academy of marketing science 21, 1-12.
- ZUMMACH, K. (1919): Amtliche Berichte oder: Der schriftliche Verkehr der Beamten mit der vorgesetzten Behörde. Berlin.